

Raportul din 2022 privind tendențele consumatorilor – rezumat și hartă termică

Instrucțiuni de gestionare a documentelor cu marcaje de securitate:

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



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

REZUMAT

În ultimii ani, s-a pus un accent mai mare pe asigurarea faptului că sectorul financiar contribuie la îmbunătățirea solidității financiare a consumatorilor¹. Având în vedere perturbările actuale (și anume pandemia de COVID-19, creșterea frecvenței catastrofelor naturale, invadarea Ucrainei de către Rusia, criza costului vieții), aceasta a devenit o prioritate din ce în ce mai importantă. Deși majoritatea ANC-urilor au subliniat că noile cerințe de reglementare, împreună cu inițiativele puse în aplicare de sectorul asigurărilor și al pensiilor, au dus la îmbunătățirea solidității financiare, preocupările sunt în creștere.

În iunie 2022, accesul la produsele de asigurare și de pensii a rămas scăzut. Potrivit sondajului Eurobarometru realizat de EIOPA, peste o treime din consumatorii europeni nu dețin produse de economisire sau pensii și produse de investiții bazate pe asigurări. Din cauza accesului limitat la produsele de economisire și a decalajului de pensii, peste 50 % din consumatorii europeni nu au încredere că ar avea suficienți bani pentru a trăi confortabil pe toată durata pensiei. Și, deși procentul consumatorilor care nu dețin un produs de asigurare este semnificativ mai mic (8 %), acesta este determinat de asigurarea auto (58 %) – obligatorie în toate statele membre – și de asigurarea locuinței (63 %), deoarece accesul la alte produse rămâne scăzut.

Deși digitalizarea oferă unele oportunități, perturbările actuale au un impact direct asupra solidității financiare a consumatorilor și a IMM-urilor², mediul macroeconomic afectând și consumatorii și IMM-urile. Tendințele macroeconomice actuale au un impact asupra consumatorilor, în special asupra grupurilor vulnerabile. Consumatorii ar putea amâna achiziționarea asigurării necesare, ar putea întâmpina dificultăți în a ține pasul cu plata periodică a primelor sau ar putea opta să-și întrerupă temporar contribuțiile la sistemele voluntare de pensii. De fapt, accesibilitatea financiară și constrângerile bugetare reprezintă principalul motiv pentru care 19 % din consumatorii europeni nu cumpără sau nu reînnoiesc asigurările. Creșterea inflației are, de asemenea, un efect asupra randamentului real pentru consumatori, reducând venitul disponibil în viitor. Pe de altă parte, digitalizarea continuă a sectoarelor asigurărilor și pensiilor ar putea duce la un acces extins la produse și servicii de asigurare și pensii, la o livrare mai ieftină și la prețuri mai avantajoase, în pofida necesității de a monitoriza îndeaproape riscurile cibernetice și posibilele practici tarifare discriminatorii.

Asigurarea faptului că afirmațiile privind sustenabilitatea sunt justificate pentru a evita pierderea încrederii și a impactului mai larg asupra societății este, de asemenea, importantă pentru a

¹ În prezentul raport, prin „consumatori” se înțelege un termen care cuprinde consumatorii, deponenții, membrii sistemelor de pensii și beneficiarii. Prin urmare, acest termen este folosit pentru a se referi, în linii mari, la persoanele care folosesc sau beneficiază de servicii de pensii și de asigurări.

² Întreprinderi mici și mijlocii

contribui la soliditatea financiară a consumatorilor și a societății. Interesul consumatorilor pentru produsele de investiții bazate pe asigurări și produsele de pensii legate de sustenabilitate a crescut. Pentru a răspunde acestei creșteri a cererii, furnizorii de asigurări și pensii și-au adaptat ofertele. Deși este o evoluție binevenită, 25 % din consumatorii din UE declarând că au auzit de produse de asigurare sustenabile sau ecologice, apar probleme atunci când afirmațiile furnizorilor legate de sustenabilitate sunt înșelătoare sau nefondate. În unele state membre au fost identificate dovezi privind spălarea verde, iar 58 % din ANC-urile care raportează intenționează să desfășoare activități de supraveghere pentru a combate spălarea verde.

Procesele adecvate și centrate pe consumatori de creare și distribuție a produselor pot contribui în mod semnificativ la soliditatea financiară a consumatorilor, în special având în vedere că prima brută subscrisă a asigurărilor de viață a continuat să crească (creștere de 14 % de la an la an în SEE în 2021). ANC-urile au înregistrat evoluții pozitive în ceea ce privește crearea produselor, distribuția produselor și procesul de monitorizare și revizuire a produselor. Există însă în continuare cazuri de proastă creare a produselor și preocupări legate de unele produse *unit-linked* care nu oferă un raport bun calitate-preț. În plus, riscurile legate de consilierea insuficientă sau inadecvată și conflictele de interese continuă să fie un domeniu de interes pentru ANC-uri, 12 din acestea raportând că vânzările necorespunzătoare de produse *unit-linked* reprezintă un risc important pe piața lor.

Creșterea numărului de evenimente sistemice³ a dus la creșterea riscurilor neasigurabile și/sau a riscurilor care pot fi asigurate numai la prețuri mari, afectând soliditatea financiară a consumatorilor și a IMM-urilor. Lipsa de claritate a termenilor și condițiilor duce la prejudicii suplimentare pentru consumatori când se materializează evenimentele sistemice. Asigurarea suficientă și adecvată permite compensarea consumatorilor și a IMM-urilor în cazul în care șocurile se materializează. Există însă lacune importante în materie de protecție. De exemplu, doar jumătate dintre consumatori și IMM-uri sunt acoperiți în caz de catastrofă naturală, iar 69 % din IMM-uri nu dispun de nicio acoperire a riscului cibernetic. În plus, lipsa de claritate a termenilor și condițiilor, în special în legătură cu excluderile, continuă să fie o problemă și cauzează prejudicii suplimentare consumatorilor și IMM-urilor când se materializează evenimentele sistemice.

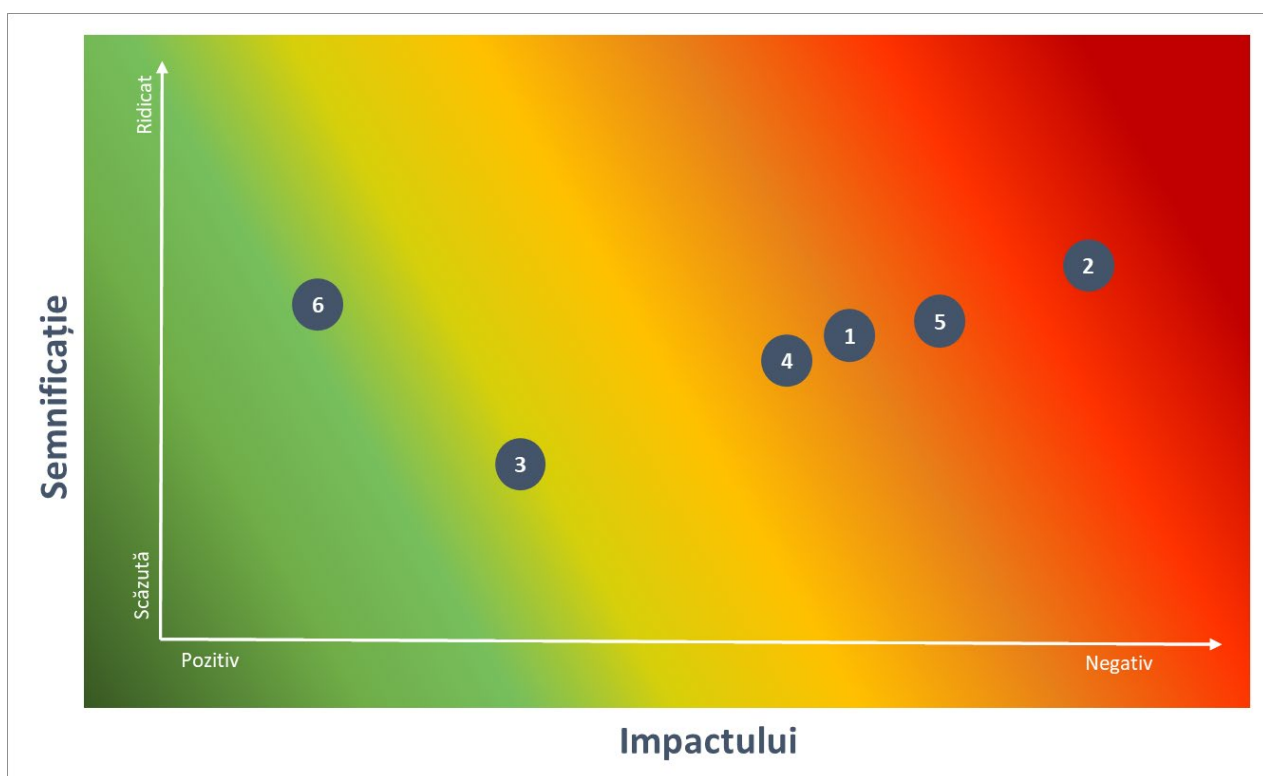
În general, deși piețele europene ale pensiilor sunt foarte diverse, decalajul între economiile pentru pensie reprezintă tendințe majore în majoritatea statelor membre. Acoperirea globală estimată prin IORP-uri înregistrate în Europa era de 13,9 % în 2021, ceea ce reprezintă o creștere de 1,1 % față de anul precedent. Trecerea continuă la scheme cu contribuții definite remodelează peisajul pensiilor ocupaționale, atât cu beneficii potențiale (de exemplu, venituri mai mari), cât și cu riscuri potențiale (de exemplu, transferul riscurilor către membri). În plus, diferențele persistente în ceea ce privește mecanismele și tratamentul normativ au un impact asupra dezvoltării sectorului pensiilor în rândul membrilor și asupra relevanței acestuia ca sursă de venituri din pensii viitoare.

³ [Declaratie de supraveghere cu privire la excluderile din produsele de asigurare legate de riscurile care decurg din evenimente sistemice | Eiopa \(europa.eu\)](#)

Pensiile se prezintă sub diverse forme și sunt influențate de o gamă largă de factori. Prin urmare, nu există o abordare universală pentru a face față acestor provocări.

Digitalizarea și tehnologia transformă treptat lanțul valoric al pensiilor, reduc costurile și îmbunătățesc implicarea membrilor și a beneficiarilor în pensiile lor, ceea ce duce la îmbunătățirea solidității financiare. Au fost raportate mai multe inițiative digitale pe piețele de pensii din UE, pandemia acționând ca un catalizator pentru digitalizarea suplimentară a diferitelor procese legate de pensii, deoarece membrii doresc să interacționeze din ce în ce mai mult online. În plus, o mai mare digitalizare ar putea face ca generațiile mai tinere să fie interesate de pensia lor și să nu o considere un eveniment îndepărtat, asigurându-se astfel că economisesc mai mult pentru pensie. Există însă riscul ca membrii mai puțin experimentați în domeniul tehnologic să fie excluși de la procesele din ce în ce mai digitalizate. Există, de asemenea, probleme legate de protecția datelor și a vieții private.

HARTĂ TERMICĂ A CONSTATĂRILOR-CHEIE DIN RAPORTUL DIN 2022 PRIVIND TENDINȚELE CONSUMATORILOR



AXA IMPACTULUI

Impact pozitiv: constatarea are un impact pozitiv asupra consumatorilor.

Impact moderat: constatarea trebuie monitorizată, deoarece ar putea avea un impact pozitiv sau negativ asupra consumatorilor.

Impact negativ: constatarea are un impact negativ asupra consumatorilor care pot avea prejudicii mari.

AXA MATERIALITĂȚII

Materialitate mică: constatarea are un impact asupra unui număr relativ mic de consumatori.

Materialitate medie: constatarea are un impact asupra unui număr semnificativ de consumatori.

Materialitate mare: constatarea are un impact asupra unui număr mare de consumatori.

PERSPECTIVA

Perspectivă ascendentă: constatarea s-a observat în trecut, dar incidența/evidența a crescut.

Perspectivă stabilă: constatarea s-a observat în trecut, iar situația nu s-a schimbat.

Perspectivă descendentă: deși incidența/evidența constatării a scăzut, reprezintă totuși o tendință/constatare majoră.

Harta termică, care ia în considerare datele colectate pentru raport și raționamentul relevant în materie de supraveghere, ilustrează constatările actuale identificate la nivel european; este posibil să nu reflecte cu exactitate și în mod specific riscurile din diferite state membre.

1. MEDIUL MACROECONOMIC ARE UN IMPACT ASUPRA SOLIDITĂȚII FINANCIARE A CONSUMATORILOR

- a. Creșterea inflației și a costului vieții are un impact direct asupra solidității financiare a consumatorilor, deoarece le reduce venitul disponibil, ceea ce îi poate determina pe consumatori să ia decizii financiare cu impact asupra solidității lor financiare mai vaste.
- b. Anumite categorii de consumatori, precum grupurile vulnerabile, ar putea întâmpina dificultăți în a ține pasul cu plățile pentru produsele de asigurare cu prime periodice sau ar putea opta să-și întrerupă temporar contribuțiile la sistemele voluntare de pensii.
- c. De asemenea, consumatorii pot decide să amâne achiziționarea unui produs de asigurare de care ar putea avea nevoie, ceea ce i-ar face mai vulnerabili și mai predispuși la șocuri prezente și viitoare.
- d. În ceea ce privește asigurările de viață, consumatorii pot decide, de asemenea, să renunțe timpuriu la poliță ca să aibă mai multe venituri pentru a face față cheltuielilor zilnice și a răspunde nevoilor financiare, ceea ce ar duce la posibile consecințe negative, cum ar fi restituirea în perioade de declin al pieței sau aplicarea unor sancțiuni de răscumpărare timpurii care diminuează valoarea pe care o obțin consumatorii.

Perspectiva: În creștere, deoarece această tendință urmează tendințele macroeconomice actuale, inclusiv creșterea mare a inflației.

2. PROBLEMELE PERSISTENTE DE PE PIEȚELE PRODUSELOR DE INVESTIȚII BAZATE PE ASIGURĂRI, ACCENTUATE DE TENDINȚELE MACROECONOMICE ACTUALE

- a. Există însă în continuare cazuri de proastă creare a produselor și preocupări legate de unele produse *unit-linked* care nu oferă un raport bun calitate-preț.

- b. Vânzarea necorespunzătoare a produselor de investiții bazate pe asigurări din cauza conflictelor de interese și a comisioanelor mari continuă, de asemenea, să fie o problemă semnalată în unele state membre, iar consumatorii consideră că este dificil să primească consiliere nepărtinitoare.
- c. Aceste preocupări sunt exacerbate de actuala recesiune economică și de mediul inflaționist; de fapt, deși costurile rămân stabile, randamentele (reale) pot fi mici/negative, afectând valoarea pe care aceste produse o oferă consumatorilor.

Perspectiva: în creștere, deși problemele legate de produsele de investiții bazate pe asigurări sunt raportate de mai mulți ani, turbulențele de pe piață și inflația, costurile rămânând stabile, au un impact asupra randamentului real al produsului.

3. CREȘTEREA INTERESULUI CONSUMATORILOR PENTRU PRODUSE DE INVESTIȚII BAZATE PE ASIGURĂRI ȘI PRODUSE DE PENSII CU CARACTERISTICI LEGATE DE SUSTENABILITATE

- a. Interesul consumatorilor pentru investiții legate de sustenabilitate este în continuă creștere. Pentru a face față acestei creșteri a cererii, furnizorii de asigurări și pensii și-au adaptat ofertele pentru a propune din ce în ce mai mult produse cu caracteristici legate de sustenabilitate.
- b. Pe măsură ce crește numărul de oferte sustenabile, crește și comunicarea și marketingul din jurul lor. Problemele apar atunci când aceste afirmații sunt fie înșelătoare, fie nefondate, ducând astfel la apariția spalării verde.

Perspectiva: în creștere, se preconizează că interesul pentru produsele cu caracteristici legate de sustenabilitate va continua să crească.

4. CREȘTEREA LACUNELOR ÎN MATERIE DE PROTECȚIE PRIN ASIGURĂRI

- a. Catastrofele naturale, atacurile cibernetice, pandemiile și alte evenimente sistemice au avut loc din ce în ce mai mult în ultimii ani. Acoperirea adecvată a asigurării poate fi de neprețuit, deoarece permite compensarea consumatorilor și a IMM-urilor în cazul în care astfel de evenimente se materializează. Cu toate acestea, pe măsură ce aceste riscuri devin din ce în ce mai frecvente, se pune întrebarea dacă sunt sau nu asigurabile.
- b. Adesea, consumatorii și IMM-urile din UE nu sunt acoperite în caz de evenimente sistemice; de exemplu, în 2019, doar 35 % din pierderile totale cauzate de fenomene meteorologice și climatice extreme în întreaga Europă erau asigurate, astfel de diferențe putându-se accentua.

- c. Potrivit sondajului Eurobarometru de la nivelul UE, un număr considerabil de consumatori și IMM-uri sunt de părere că este posibil să nu poată suporta diverse șocuri.

Perspectiva: În creștere, deși lacunele în materie de protecție prin asigurări au fost o problemă și în ultimii ani, evenimentele recente le-au accentuat.

5. LIPSA DE CLARITATE A TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR POLIȚELOR DE ASIGURARE, ÎN SPECIAL ÎN LEGĂTURĂ CU EXCLUDERILE

- a. Lipsa de claritate a termenilor și condițiilor, în special în legătură cu excluderile, continuă să fie o problemă și cauzează prejudicii suplimentare consumatorilor când se materializează evenimente sistemice, ridicând întrebări și îndoieli cu privire la gradul de acoperire.
- b. Plângerile primite de ANC-uri se referă în mare parte la documente neclare sau complexe, în special cu privire la termeni și condiții, care fac ca acoperirea și excluderile să fie neclare pentru consumatori. ANC-urile au observat, de asemenea, lacune în alfabetizarea financiară, care împiedică consumatorii să înțeleagă politicile lor sau existența unor astfel de politici.

Perspectiva: Stabilă, aceste probleme au fost deja identificate în ultimii ani.

6. DIGITALIZAREA ȘI TEHNOLOGIA

- a. ANC-urile au raportat mai multe inițiative digitale pe piețele de asigurări și de pensii din UE, pandemia acționând ca un catalizator pentru digitalizarea suplimentară a diferitelor procese de asigurare și de pensii.
- b. O mai mare digitalizare a sectorului pensiilor ar putea contribui la atragerea generațiilor mai tinere să se intereseze de propria pensie și să nu o considere un eveniment îndepărtat, asigurându-se astfel că generațiile mai noi economisesc pentru pensie.
- c. O mai mare digitalizare permite, de asemenea, îmbunătățirea proceselor (de exemplu, gestionarea cererilor de despăgubire) și reducerea costurilor în sectorul asigurărilor, precum și asigurarea riscurilor care ar fi putut fi neasigurabile anterior.
- d. Cu toate acestea, apar unele riscuri, cum ar fi excluderea unor membri mai puțin experimentați în domeniul tehnologic de la procesele din ce în ce mai digitalizate, preocupările legate de protecția datelor și a vieții private și posibilele practici discriminatorii de subscriere.

Perspectiva: În creștere, se preconizează că digitalizarea procesului de asigurare și de pensii va crește și mai mult.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germania

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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