



# 2021 RELAZIONE SULLE TENDENZE DEI CONSUMATORI

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



**eiopa**

European Insurance and  
Occupational Pensions Authority

## SINTESI

Il settore assicurativo ha mostrato resilienza continuando a tutelare efficacemente i consumatori durante la crisi, acuitasi per il protrarsi della pandemia. Tale contesto ha favorito un rapido sviluppo della digitalizzazione, evidenziando opportunità ma mostrando anche elementi di preoccupazione.

### › Problemi persistenti relativi ai prodotti unit linked e multiramo

La diminuzione (-10 %) della raccolta dei premi lordi delle gestioni separate assicurative ha comportato una diminuzione complessiva dei premi lordi delle polizze vita. Questo è il risultato del contesto macroeconomico caratterizzato dal perdurare di bassi tassi di interesse che sta accelerando lo spostamento degli assicurati dai prodotti tradizionali con garanzia alle polizze unit linked (+2 %).

Sebbene questo passaggio consenta ai consumatori di perseguire rendimenti più elevati, si continuano a osservare numerosi problemi di condotta da parte degli operatori del mercato. In particolare, si riscontra frequentemente una comprensione limitata di questi prodotti da parte dei contraenti/assicurati, anche a causa dell'elevata complessità che contraddistingue alcuni di essi. Un ulteriore elemento di preoccupazione è legato alla presenza sul mercato di prodotti unit linked caratterizzati da costi e commissioni elevati e da strutture complesse, suscettibili dunque di possibili vendite improprie a causa del ridotto rapporto qualità-prezzo che esprimono.

### › Lo sviluppo della digitalizzazione offre opportunità ma pone anche delle sfide

È proseguita l'accelerazione della digitalizzazione osservata all'insorgere della pandemia. Le autorità di vigilanza nazionali hanno riportato un incremento del ricorso alle innovazioni tecnologiche in tutto il ciclo di vita del prodotto, sebbene la vendita e la distribuzione rimangano le fasi di produzione maggiormente digitalizzate.

- › Le vendite tramite i canali elettronici rimangono costanti nell'attività di assicurazione danni, mentre sono cresciute in modo sostanziale nei rami vita. A tal proposito, 13 Stati membri hanno riferito che le vendite tramite canali elettronici sono aumentate (in alcuni casi significativamente) negli ultimi tre anni.
- › La trasformazione digitale ha avuto un impatto anche sui prezzi e sul processo di assunzione per il quale le compagnie hanno consentito ai consumatori di utilizzare piattaforme digitali per personalizzare l'offerta dei prodotti, malgrado si sia contestualmente verificato un aumento dell'utilizzo di pratiche di ottimizzazione dei prezzi.
- › Sebbene il rischio dell'esclusione digitale non debba essere sottovalutato, la maggioranza dei consumatori intervistati dall'EIOPA nell'ambito della sua ricerca sul comportamento dei consumatori ha affermato di preferire e apprezzare gli strumenti digitali che consentono loro di avere un rapporto diretto con il proprio intermediario e assicuratore.
- › Le problematiche relative ai conflitti di interesse e alla limitazione delle tipologie di prodotti offerti fra cui scegliere sulle piattaforme digitali richiedono di essere ulteriormente monitorate.
- › Inoltre, le autorità di vigilanza nazionali hanno segnalato un aumento delle evidenze di frodi e truffe ai danni sia dei consumatori che delle imprese assicurative.

➤ **Danni ai consumatori a causa di una cattiva gestione dei sinistri, sebbene si osservino sviluppi positivi grazie alla digitalizzazione**

Sono stati osservati dei miglioramenti nel processo di gestione dei sinistri. L'innovazione tecnologica sembra essere il driver più rilevante, che porta all'automazione e alla semplificazione di alcune fasi dei processi di gestione dei sinistri, in particolare per quei sinistri con alta frequenza e basso costo.

Tuttavia, continua a essere segnalata la presenza di alcuni problemi, con 9 autorità di vigilanza nazionali che hanno riportato le carenze nella gestione dei sinistri come un'area di preoccupazione. In particolare, le autorità di vigilanza nazionali hanno segnalato problemi relativi a: pagamenti inferiori a quelli attesi, processi di liquidazione lunghi e complicati, mancanza di adeguata giustificazione per le richieste rifiutate. Ciò riguarda principalmente l'assicurazione di responsabilità civile autoveicoli, le polizze viaggio e le assicurazioni per la casa.

➤ **Nuovi rischi che fanno emergere problemi strutturali esistenti in materia di esclusioni e «protection gap»**

La pandemia in corso e l'aumento dei rischi catastrofali hanno fatto emergere problemi relativi alla complessità dei contratti per alcuni prodotti, ma anche nuove sfide per il settore e i consumatori.

A seguito del significativo aumento sia del rapporto sinistri a premi che del rapporto spese su premi per le coperture dai rischi di interruzione dell'attività e le assicurazioni di viaggio, molti assicuratori hanno introdotto ulteriori esclusioni a determinati prodotti o hanno ritirato tali prodotti dal mercato, ampliando il cosiddetto «protection gap». Ciò è stato controbilanciato tuttavia dal fatto che i consumatori, all'indomani della pandemia, hanno mostrato maggiore interesse all'acquisto di polizze viaggio e, allo stesso tempo, sono stati collocati nuovi prodotti pubblicizzati come in grado di offrire copertura dalla COVID-19.

L'aumento dei rischi sistemici ha accentuato la preesistente carenza di chiarezza sulle esclusioni di polizza e la loro conseguente limitata comprensione da parte dei consumatori. Inoltre, si registrano casi di modifiche unilaterali ai termini e alle condizioni contrattuali in ambiti diversi dai prodotti di viaggio e dalle polizze di interruzione dell'attività. Le autorità di vigilanza nazionali hanno segnalato problemi con le assicurazioni per la casa e quelle sanitarie e aumenti particolarmente elevati del totale dei sinistri respinti sono stati osservati per le spese mediche (oltre 25 punti percentuali), i danni da incendio e altri danni agli immobili (quasi 30 punti percentuali).

➤ **Maggiore utilizzo di pratiche di ottimizzazione dei prezzi**

Sebbene questa tendenza non sia ancora diffusa in Europa, oltre il 50 % delle autorità di vigilanza nazionali ha osservato che sempre più le compagnie adeguano i premi utilizzando una serie di tecniche diverse che sono ampiamente indipendenti dal profilo di rischio dei consumatori. Queste sono note come pratiche di ottimizzazione dei prezzi e riguardano principalmente prodotti assicurativi sugli autoveicoli (59 % dei casi segnalati) e prodotti assicurativi sulla casa (29 % dei casi segnalati).

Queste pratiche sono principalmente la conseguenza di alti livelli di concorrenza presenti nel mercato insieme all'emergere di nuove tecniche rese possibili grazie alla moderna elaborazione e analisi dei dati.

La principale conseguenza derivante da queste pratiche è un aumento dei premi per i clienti fidelizzati e per le categorie di clienti vulnerabili. Sono stati osservati anche casi di discriminazione indiretta illecita e questo, a lungo termine, potrebbe portare a un aumento dell'esclusione finanziaria.

### › Un aumento delle pensioni private

Un contributo equilibrato dei tre pilastri pensionistici porta a un reddito previdenziale adeguato e flessibile per i cittadini europei che percepiscono la pensione. Tuttavia, non tutti gli Stati membri dell'Unione europea possono beneficiare di settori pensionistici ben sviluppati ed equilibrati che combinino pensioni statali (primo pilastro), pensioni professionali (secondo pilastro) e prodotti pensionistici individuali (terzo pilastro) per garantire risparmi previdenziali futuri adeguati. Tutti i settori pensionistici sono soggetti a cambiamenti, che potrebbero e dovrebbero essere utilizzati a beneficio dei consumatori, per sostenere una pianificazione previdenziale attiva e per progettare soluzioni previdenziali che soddisfino le esigenze dei cittadini europei.

A causa dello scenario economico e delle scelte politiche negli Stati membri, si osserva uno spostamento dei contributi dalle pensioni statali a quelle integrative private, che svolgono spesso un ruolo più significativo nel garantire un reddito pensionistico adeguato ai cittadini europei. Di conseguenza:

- › è aumentato il numero totale di iscritti e beneficiari degli enti pensionistici aziendali o professionali (EPAP) nel SEE, seguendo una tendenza già consolidata. Rimane significativo il passaggio dai regimi a prestazione definita ai regimi a contribuzione definita, già identificato negli anni precedenti;
- › allo stesso modo, i prodotti pensionistici individuali sono aumentati nella maggior parte delle giurisdizioni. DE, IT ed ES sono i mercati più grandi dell'UE;
- › con l'eccezione dell'unico prodotto pensionistico individuale paneuropeo (PEPP) standard, che deve ancora essere commercializzato, le tendenze nei mercati delle pensioni individuali variano in modo significativo poiché i prodotti sono eterogenei tra gli Stati membri.

### › Tendenze ESG nel settore previdenziale

I risparmi previdenziali a lungo termine possono finanziare l'economia reale e consentire ai sottoscrittori di prodotti previdenziali di partecipare a una crescita economica sostenibile a lungo termine. Inoltre, i risparmi previdenziali possono essere una fonte primaria di finanza sostenibile e richiedono, vista la prospettiva di investimento a lungo termine, la considerazione dei rischi ambientali e dei fattori ESG.

Considerato che il regolamento dell'UE relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (SFDR) è entrato in vigore nel maggio 2021, gli operatori di mercato stanno attualmente adeguando le proprie politiche interne di investimento e i propri documenti informativi. Inoltre, stanno rivedendo la propria offerta di prodotti per soddisfare il crescente interesse verso investimenti in risorse sostenibili. Nella maggior parte dei casi, l'attuazione del SFDR è già iniziata come previsto, sebbene sia troppo presto per fornire una valutazione completa del suo impatto, compreso il cosiddetto greenwashing.

### › Guardare al futuro

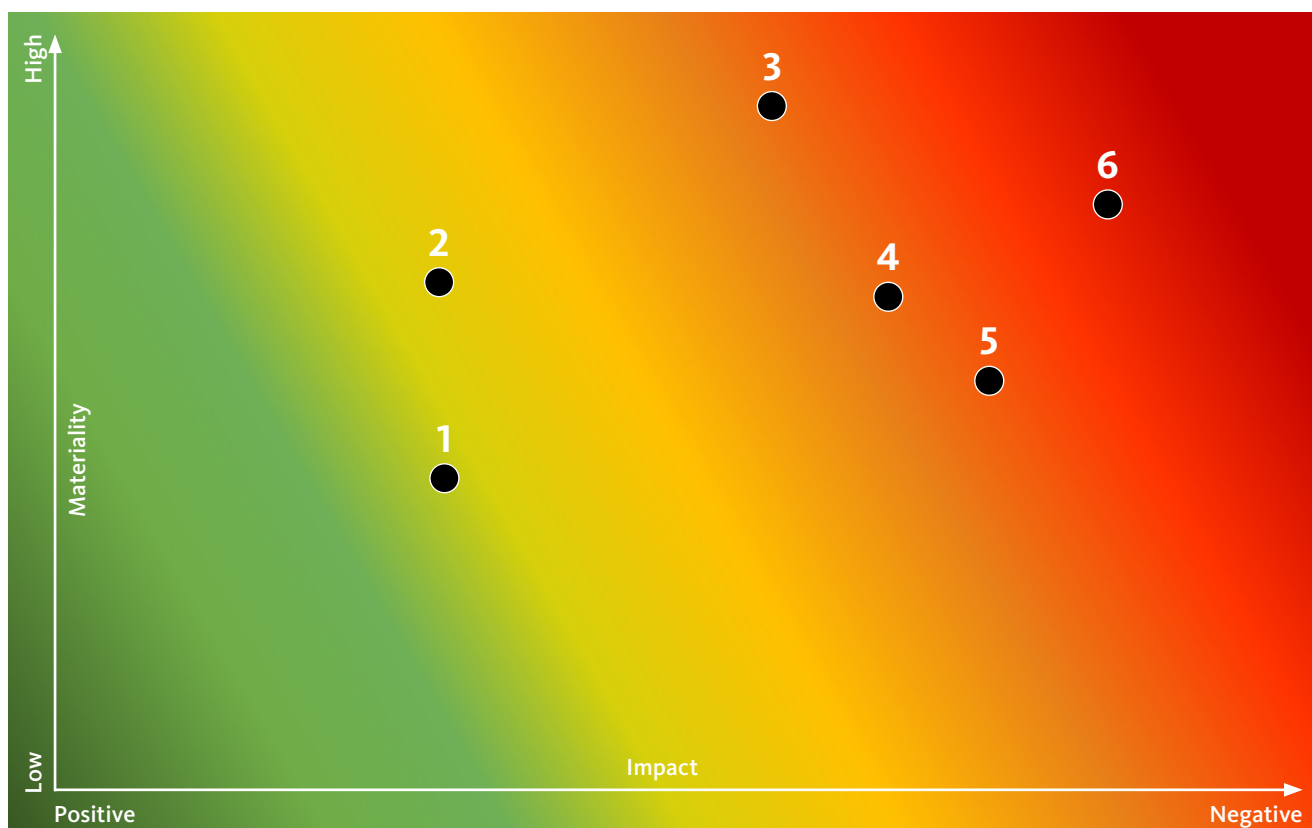
L'EIOPA continuerà le sue attività di monitoraggio del mercato e promuoverà l'uso di pratiche di vigilanza concrete per garantire che le opportunità e i rischi evidenziati nella presente relazione siano adeguatamente affrontati. Ciò comporta l'analisi delle situazioni di greenwashing, dell'ottimizzazione dei prezzi e dell'esclusione dei rischi sistemici. Inoltre, le attività di vigilanza dell'EIOPA rimarranno focalizzate sul monitoraggio dell'implementazione delle dichiarazioni sulla vigilanza del rapporto costi-benefici e sulla revisione tematica della bancassicurazione, viste le persistenti problematiche relative rispettivamente alle polizze unit linked e alla protezione del credito.



BOZZA 2021 TENDENZE DEI CONSUMATORI:  
MAPPA DI CALORE

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

# PRESENTAZIONE RIEPILOGATIVA DEI PRINCIPALI RISULTATI DELLA RELAZIONE 2021 SULLE TENDENZE DEI CONSUMATORI



**LINEA D'IMPATTO**

- Impatto positivo:** il risultato ha un impatto positivo sui consumatori
- Impatto moderato:** il risultato deve essere monitorato e attualmente ha un impatto moderato sui consumatori
- Impatto negativo:** il risultato ha un impatto negativo sui consumatori che possono essere soggetti a un danno elevato

**LINEA DI RILEVANZA**

- Rilevanza bassa:** il risultato impatta su una quantità relativamente bassa di consumatori
- Rilevanza media:** il risultato impatta su una quantità notevole di consumatori
- Rilevanza alta:** il risultato impatta su una quantità elevata di consumatori

**PROSPETTIVA**

- Prospettiva in aumento (↗):** il risultato è stato osservato in passato ma l'incidenza/evidenza è aumentata nel 2020
- Prospettiva stabile (→):** il risultato è stato osservato in passato e la situazione non è cambiata nel 2020
- Prospettiva in calo (↘):** sebbene l'incidenza/evidenza del risultato sia diminuita, ciò rappresenta ancora una tendenza/un risultato importante per il 2020

La mappa di calore, che tiene conto dei dati raccolti per la relazione e il relativo 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

**PROBLEMI PERSISTENTI RELATIVI AI PRODOTTI UNIT LINKED**

- a. I prodotti unit linked risultano ancora una volta quelli «più» preoccupanti vista la loro complessità e mancanza di chiarezza sul rapporto costi/benefici;
- b. sebbene le problematiche riscontrate non riguardino tutti i prodotti unit linked, tale tipologia di prodotti, se disegnati in modo errato, può avere un impatto negativo significativo sui consumatori.

Prospettiva: stabile, poiché questo problema è stato segnalato per diversi anni.

2

**DIGITALIZZAZIONE RAPIDA**

- a. La crisi COVID-19 ha fatto avanzare rapidamente la digitalizzazione nel settore assicurativo, portando ad alcune opportunità come processi semplificati in tutto il ciclo di vita del prodotto, possibili costi inferiori a lungo termine che portano maggiore inclusione finanziaria, offerta più ampia, personalizzazione del prodotto e potenziale utilizzo dell'intelligenza artificiale a danno dei consumatori.
- b. Nonostante ciò, l'impatto sui consumatori può essere sia positivo che negativo. Alcune sfide relative all'utilizzo etico della tecnologia, alla resilienza cibernetica e informatica, alle frodi e alle truffe nei confronti di consumatori e imprese e alle possibili esclusioni dei meno esperti di tecnologie digitali possono impattare negativamente i consumatori.

Prospettiva: in aumento, poiché questa tendenza è aumentata a seguito della crisi COVID-19.

3

**GESTIONE DEI SINISTRI**

- a. Problematiche come i ritardi nella gestione dei sinistri, i pagamenti di importo non adeguato, il complicato processo di liquidazione, le esclusioni e la trasparenza rimangono aree problematiche.
- b. Tuttavia, sono stati osservati alcuni sviluppi positivi (che mitigano l'impatto negativo complessivo sui consumatori) e in particolare l'innovazione digitale che migliora la gestione della pratica di sinistro (vale a dire rendendola più efficiente, di più facile uso e facilitando le interazioni tra fornitori e consumatori).

Prospettiva: in calo, poiché le pratiche generali di gestione dei sinistri stanno lentamente migliorando in tutta l'UE.

4

**RISCHI EMERGENTI CHE SOLLEVANO NUOVE PREOCCUPAZIONI IN MERITO AD ESCLUSIONI E LACUNE IN MATERIA DI PROTEZIONE**

- a. I rischi relativi alla COVID-19 e ai cambiamenti climatici hanno evidenziato problemi legati alle esclusioni come la mancanza di chiarezza delle condizioni generali di contratto, le modifiche unilaterali e la comprensione limitata dei consumatori. Crescono anche i rischi non assicurabili, allargando le carenze in materia di protezione.
- b. Nel complesso, la mancanza di chiarezza delle clausole di esclusione può avere un impatto negativo significativo sui consumatori. La sua rilevanza, tuttavia, è ancora limitata poiché non riguarda tutte le linee di attività e tutti i prodotti.

Prospettiva: in aumento, poiché gli assicuratori stanno rivedendo i loro prodotti a seguito di grandi eventi insieme all'aumento previsto degli eventi di catastrofi naturali (NatCat).

5

**OTTIMIZZAZIONE DEI PREZZI**

- a. L'ottimizzazione dei prezzi è segnalata in alcuni mercati da alcuni anni ed è in crescita; la sua rilevanza è tuttavia ancora limitata. Alcune imprese ottimizzano il premio utilizzando una serie di tecniche, spesso affidandosi a intelligenze artificiali, largamente indipendenti dal profilo di rischio del consumatore.
- b. Questa pratica porta a un danno per il consumatore perché aumenta il premio per i consumatori vecchi/fidelizzati o aumenta il rischio di discriminazione indiretta.

Prospettiva: in aumento, poiché ci si aspetta che gli assicuratori facciano sempre più affidamento su queste tecniche, anche tramite partnership con grandi proprietari di dati/grandi proprietari di dati che diventano essi stessi assicuratori.

6

**TENDENZE RELATIVE A ESG/SOSTENIBILITÀ DIVERSE DAGLI ASPETTI DI ESCLUSIONE**

- a. In particolare per quanto riguarda i prodotti unit linked, le imprese stanno allargando l'offerta di prodotti «sostenibili» con conseguente aumento delle comunicazioni di marketing.
- b. Pur trattandosi di uno sviluppo positivo, rimangono alcune aree problematiche legate al greenwashing, comunicazioni fuorvianti, problematiche di valutazione del grado di sostenibilità dei prodotti venduti data l'eterogeneità delle etichette ESG e preferenze dei consumatori verso investimenti sostenibili.

Prospettiva: in crescita, data la maggiore attenzione agli ESG da parte del settore assicurativo ci si aspetta che questa tendenza cresca.

**LEARN MORE**

Visit the dedicated webpage:

[https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021_en)

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-380-1 doi:10.2854/257587 EI-01-22-150-IT-N

**CONTACT US**

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel. + 49 69-95119-20

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

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