



SOMMARJU EŻEKUTTIV TAR-RAPPORT DWAR IX-XEJRIET TAL-KONSUMATURI TAL-2021

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SOMMARJU EŻEKUTTIV

Is-settur tal-assigurazzjoni wera reżiljenza billi kompla jservi bla xkiel lill-konsumaturi fid-dawl tax-xokkijiet ikkawżati mill-pandemija globali dejjiema. Il-ħtieġa li l-konsumaturi jkomplu jiġu moqđija waqt il-pandemija ħaffet id-digitalizzazzjoni li tenfasizza l-opportunitajiet iżda li turi wkoll tħassib possibbli.

➤ **Kwistjonijiet kontinwi relatati ma' prodotti (ibridi) marbuta ma' unitajiet**

It-tnaqqis (-10 %) fil-primjum gross miktub bil-partecipazzjoni fil-profitt (GWP), wassal għal tnaqqis ġenerali fil-GWP tal-assigurazzjoni tal-ħajja. Dan huwa r-riżultat tal-ambjent kontinwu b'rata tal-imghax baxxa għal ambjent b'rata tal-imghax twila li qed jaċċellera l-bidla minn prodotti tradizzjonali b'garanziji lejn assicurazzjoni marbuta ma' unitajiet (+2 %).

Filwaqt li din il-bidla tippermetti lill-konsumaturi jfittxu redditi oghla, qed ikomplu jiġu osservati għadd ta' kwistjonijiet ta' kondotta. B'mod partikolari, il-konsumaturi għad għandhom fehim limitat ta' dawn il-prodotti u xi wħud mill-prodotti huma kumplessi ħafna. Barra minn hekk, għadd ta' prodotti marbuta ma' unitajiet li juru kostijiet għoljin u strutturi kumplessi b'kummissjonijiet għoljin ikomplu jżidu t-tħassib relatat mal-bejgħ ħażin possibbli u mal-valur għall-flus.

➤ **Digitalizzazzjoni mħeffa li ġġib magħha opportunitajiet iżda wkoll tqajjem sfidi**

L-aċċellerazzjoni fid-digitalizzazzjoni osservata fil-bidu tal-pandemija kompliet. L-awtoritajiet nazzjonali tal-kompetizzjoni rrapportaw żieda fl-innovazzjonijiet tul iċ-ċiklu tal-ħajja tal-prodott, bil-bejgħ u d-distribuzzjoni li jibqgħu l-istadji l-aktar digitalizzati:

- Il-bejgħ permezz ta' kanali elettronici jibqa' b'saħħtu b'mod kostanti fin-negozju tal-assigurazzjoni mhux tal-ħajja, filwaqt li żdied b'mod materjali fin-negozju tal-ħajja. 13-il Stat Membru rrapportaw li l-bejgħ permezz ta' kanali elettronici żdied jew żdied b'mod sinifikanti fl-aħħar 3 snin;
- It-trasformazzjoni digitali kellha impatt ukoll fuq l-ipprezzar u s-sottoskrizzjoni bl-impriżi jippermettu lill-konsumaturi jużaw pjattaformi digitali biex jippersonalizzaw il-prodotti tagħhom filwaqt li jużaw dejjem aktar il-prattiki ta' ottimizzazzjoni tal-prezzijiet;
- Filwaqt li r-riskju tal-eskluzjoni digitali ma għandux jiġi sottovalutat, il-biċċa l-kbira tal-konsumaturi mistħarrġa mill-EIOPA bħala parti mir-riċerka tagħha dwar il-konsumaturi, iddikjaraw li jippreferu u japprezzaw għodod digitali li jippermettulhom li jkollhom involviment fuq talba mal-intermedjarju tagħhom u mal-assiguratatur tagħhom;
- Kwistjonijiet relatati ma' kunflitti ta' interess u għażliet limitati ta' prodotti fuq pjattaformi digitali, jeħtieġu monitoraġġ ulterjuri;
- Barra minn hekk, l-awtoritajiet nazzjonali tal-kompetizzjoni rrapportaw evidenza akbar ta' frodi u ta' skemi qarrieqa mmirati kemm lejn il-konsumaturi kif ukoll lejn l-impriżi tal-assigurazzjoni.

➤ **Detriment għall-konsumatur minhabba li qed jiġu osservati żviluppi
hżiena fl-indirizzar tal-pretensjonijiet għalkemm pożittivi bis-saħħa tad-
diġitalizzazzjoni**

Ġie osservat titjib fil-proċess tal-indirizzar tal-pretensjonijiet. L-innovazzjoni teknoloġika tidher li hija l-motivatur l-aktar rilevanti, li twassal għall-awtomatizzazzjoni u s-simplifikazzjoni ta' xi partijiet tal-proċessi tal-indirizzar tal-pretensjonijiet, b'mod partikolari fir-rigward ta' pretensjonijiet ta' frekwenza għolja ta' valur baxx.

Madankollu, għadhom jiġu rrapportati xi kwistjonijiet, b'g awtoritajiet nazzjonali tal-kompetizzjoni li enfasizzaw kwistjonijiet ta' ġestjoni tal-pretensjonijiet bħala qasam ta' tħasib. B'mod partikolari, l-awtoritajiet nazzjonali tal-kompetizzjoni rrapportaw kwistjonijiet relatati ma': pagamenti aktar baxxi minn dawk mistennija, proċessi ta' likwidazzjoni twal u kkkumplikati, nuqqas ta' ġustifikazzjoni xierqa għar-rifjuti ta' pretensjonijiet. Dan huwa l-aktar fir-rigward ta' prodotti tal-assigurazzjoni tal-vetturi, tal-assigurazzjoni tal-ivvjaġġar u tal-assigurazzjoni tal-unitajiet domestiċi.

➤ **Riskji emerġenti li jgħelbu l-problemi strutturali eżistenti dwar
l-esklużjonijiet u d-diskrepanzi fil-protezzjoni**

Il-pandemija kontinwa u zieda fir-riskji ta' katastrofi naturali għelbu l-problemi b'rabta mal-kumplessità tal-kuntratti għal xi prodotti filwaqt li għabu wkoll sfidi ġodda għas-settur u għall-konsumaturi.

Wara ż-zieda sinifikanti kemm fil-proporzjonijiet tal-pretensjonijiet kif ukoll fil-proporzjonijiet tal-ispejjeż għall-interruzzjoni tan-negozju u għall-assigurazzjoni tal-ivvjaġġar, ħafna assiguraturi introduċew aktar esklużjonijiet għal ċerti prodotti jew irtiraw dawn il-prodotti mis-suq, u b'hekk ziedu d-diskrepanzi fil-protezzjoni. Dan huwa kontro-bilancjat mill-fatt li l-konsumaturi wara l-pandemija fittxew li jixtru aktar prodotti tal-assigurazzjoni tal-ivvjaġġar, u tfaċċaw prodotti ġodda rreklamati bħala li joffru kopertura għall-COVID-19.

Iż-zieda fir-riskji sistemici enfasizzat li kwistjonijiet relatati ma' nuqqas ta' ċarezza fl-esklużjonijiet, fehim limitat tal-konsumaturi tal-esklużjonijiet, u każijiet ta' bidliet unilaterali fit-termini u l-kundizzjonijiet jippersistu u jmorru lil hinn mill-prodotti ta' interruzzjoni tal-ivvjaġġar u tan-negozju. L-awtoritajiet nazzjonali tal-kompetizzjoni rrapportaw kwistjonijiet b'assigurazzjoni tal-unitajiet domestiċi u tas-saħħa u b'mod partikolari židiet għoljin fil-pretensjonijiet totali miċhuda ġew osservati għall-ispiza medika (aktar minn 25 punt perċentwali) u n-nirien u ħsara oħra lil-linji ta' proprjetà tan-negozju (kważi 30 punt perċentwali).

➤ **Użu akbar ta' prattiki ta' ottimizazzjoni tal-prezzijiet**

Filwaqt li din ix-xejra għadha mhijiex mifruxa fl-Ewropa kollha, aktar minn 50 % tal-awtoritajiet nazzjonali tal-kompetizzjoni osservaw li aktar u aktar manifatturi tal-prodotti tal-assigurazzjoni jaġġustaw il-primjums bl-użu ta' għadd ta' tekniki differenti li huma fil-biċċa l-kbira indipendenti mill-profil tar-riskju tal-konsumaturi. Dawn huma magħrufa bħala prattiki ta' ottimizazzjoni tal-prezzijiet u huma relatati l-aktar ma' prodotti tal-assigurazzjoni tal-vetturi (59 % tal-każijiet irrapportati) u prodotti tal-assigurazzjoni tal-unitajiet domestiċi (29 % tal-każijiet irrapportati).

Dawn il-prattiki huma prinċipalment ir-riżultat ta' livelli għoljin ta' kompetizzjoni fis-suq flimkien mal-ħolqien ta' tekniki ġodda permessi mill-ipproċessar u l-analitika moderni tad-*data*.

Il-konsegwenza ewlenija li tirriżulta minn dawn il-prattiki hija żieda fil-primjums għal klienti fit-tul/leali u klienti vulnerabbli. Ġew osservati wkoll każijiet ta' diskriminazzjoni indiretta illegali u dan, fit-tul, jista' jwassal għal żieda fl-eskluzjoni finanzjarja.

➤ **Żieda fil-pensjonijiet privati**

Eżitu adegwat u reżiljenti għaċ-ċittadini Ewropej fl-irtirar huwa relatat strettament ma' kontribuzzjoni bbilanċjata sew tat-tliet pilastru tal-pensjoni. Madankollu, mhux l-Istati Membri kollha fl-UE jistgħu jibbenefikaw minn setturi tal-pensjonijiet żviluppati sew u bbilanċjati li jikkombinaw il-pensjonijiet tal-istat (l-ewwel pilastru), il-pensjonijiet okkupazzjonali (it-tieni pilastru) u l-prodotti tal-pensjoni personali (it-tielet pilastru) biex jiġi żgurat iffrankar xieraq fil-ġejjieni tal-irtirar. Is-setturi tal-pensjonijiet kollha huma soġġetti għal bidla, li tista' u għandha tintuża biex taqdi lill-konsumaturi, biex tappoġġa ppjanar attiv tal-irtirar u biex tfassal soluzzjonijiet tal-pensjoni għall-ftigijiet taċ-ċittadini Ewropej.

Minhabba l-ambjent ekonomiku u l-għażliet ta' politika fl-Istati Membri, qed tiġi osservata bidla fil-piż mill-pensjonijiet tal-istat għall-fornituri tal-pensjonijiet privati, li spiss ikollhom rwol aktar sinifikanti biex jipprevedu introjtu xieraq mill-irtirar taċ-ċittadini Ewropej b'riżultat ta' dan:

- Fir-rigward tal-pensjoni okkupazzjonali (IORPs), l-għadd totali ta' membri u benefiċjarji fiż-ŻEE żdied, wara xejra diġà stabbilita. Il-bidla minn skemi ta' pensjoni b'benefiċċji stabbiliti għal kontribuzzjoni stabbilita, diġà identifikata fis-snin preċedenti, tibqa' notevoli.
- Bl-istess mod, il-prodotti tal-pensjoni personali żdiedu fil-biċċa l-kbira tal-ġurisdizzjonijiet. DE, IT u ES huma l-akbar swieq fl-UE.
- Bl-uniku prodott pan-Ewropew standard (PEPP) li għadu jrid jibda, ix-xejriet tal-kummerċjalizzazzjoni fis-swieq tal-pensjonijiet personali jvarjaw b'mod sinifikanti peress li l-prodotti huma eteroġeni fl-Istati Membri kollha.

➤ **Ix-xejriet tal-ESG fis-settur tal-pensjoni**

It-tfaddil tal-pensjoni fit-tul jista' jiffinanzja l-ekonomija reali u jippermetti lill-faddala tal-pensjonijiet jipparteċipaw fi tkabbir ekonomiku sostenibbli u fit-tul. Barra minn hekk, l-iffrankar tal-irtirar jista' jkun sors ewleni għal finanzjament sostenibbli u jehtieg, minhabba l-perspettiva ta' investiment fit-tul, il-kunsiderazzjoni tar-riskji ambjentali u l-fatturi tal-ESG.

Fid-dawl tar-Regolament tal-UE dwar divulgazzjonijiet relatati mas-sostenibbiltà fis-settur tas-servizzi finanzjarji (SFDR) li daħal fis-sehħ f'Mejju 2021, l-atturi tas-suq bħalissa qed jadattaw il-politiki interni ta' investiment u d-dokumenti ta' divulgazzjoni tagħhom. Barra minn hekk, qed jirrieżaminaw l-offerta tal-prodott tagħhom biex jissodisfaw l-interess dejjem akbar lejn assi sostenibbli. Fil-biċċa l-kbira tal-każijiet, l-implimentazzjoni tal-SFDR bdiet kif kien ipplanat, għalkemm għadu kmieni wisq biex tiġi pprovduta valutazzjoni komprensiva tal-impatt tagħha, inkluż fuq l-hekk imsejha greenwashing.

➤ **Inġersu 'l quddiem**

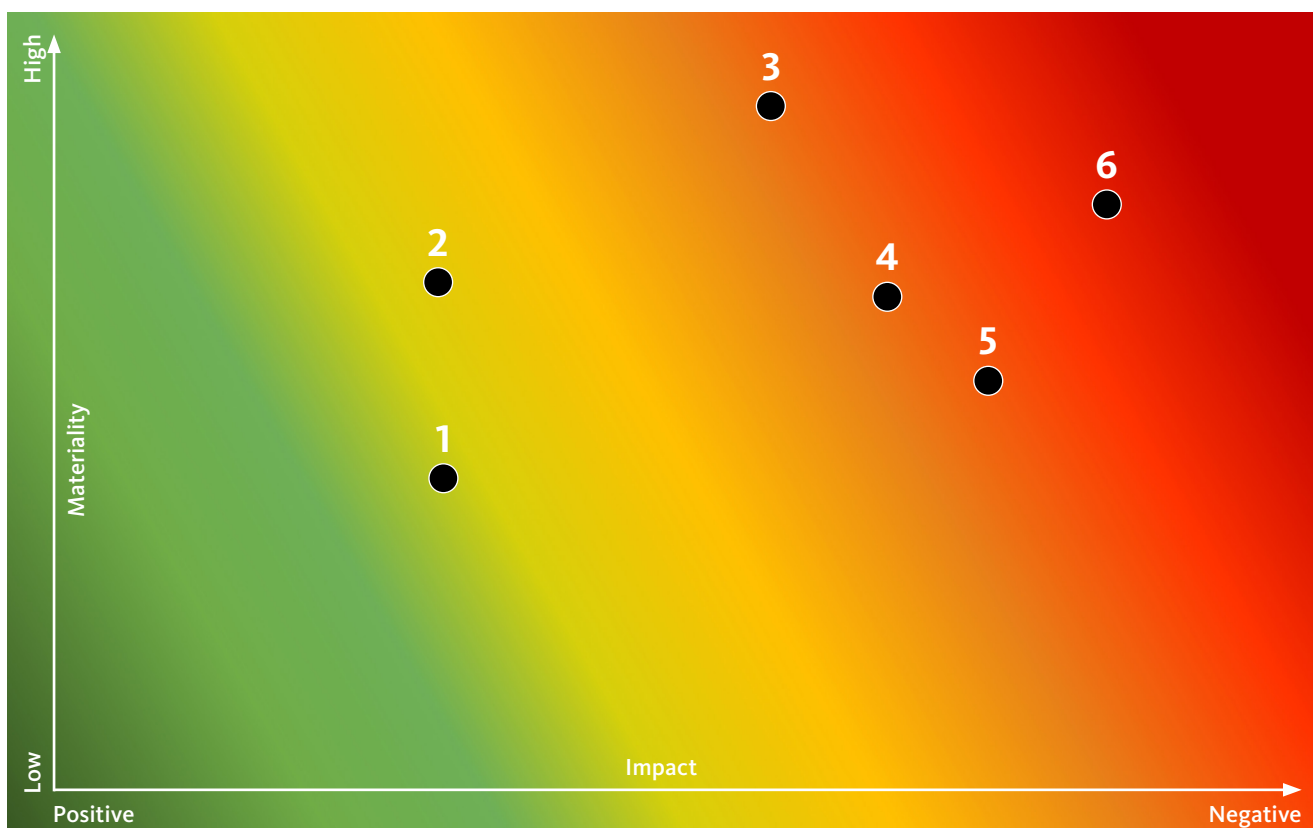
L-EIOPA se tkompli bl-attivitajiet tagħha ta' monitoraġġ tas-suq u l-promozzjoni tal-użu ta' Prattiki superviżorji konsistenti biex tiżgura li l-opportunitajiet u r-riskji enfasizzati f'dan ir-rapport jiġu indirizzati kif xieraq. Dan jinvolvi xogħol analitiku fir-rigward tal-greenwashing, l-ottimizzazzjoni tal-prezzijiet u l-eskluzjonijiet għal riskji sistemici. Barra minn hekk, l-attivitajiet superviżorji tal-EIOPA se jibqgħu ffokati fuq il-monitoraġġ tal-applikazzjoni tad-dikjarazzjoni superviżorja dwar il-Valur għall-Flus u r-rieżami tematiċi tal-Bankassigurazzjoni, fid-dawl tal-kwistjonijiet persistenti fir-rigward tal-assigurazzjoni marbuta mal-unitajiet u tal-protezzjoni tal-kreditu, rispettivament.



ABBOZZ TA' MAPPA TERMIKA TAX-XEJRIET TAL-KONSUMATURI TAL-2021

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

SOMMARJU TA' PREŻENTAZZJONI TAS-SEJBIET EWLENIN TIFFORMA R-RAPPORT DWAR IX-XEJRIET TAL-KONSUMATURI TAL-2021



LINJA TAL-IMPATT

Impatt pożittiv: is-sejba għandha impatt pożittiv fuq il-konsumaturi
Impatt hafif: is-sejba għandha tiġi mmonitorjata u attwalment għandha impatt hafif 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 ammont relattivament baxx ta' konsumaturi
Materjalità medja: is-sejba thalli impatt fuq ammont konsiderevoli ta' konsumaturi
Materjalità għolja: is-sejba thalli impatt fuq ammont għoli ta' konsumaturi

PROSPETTI

Żieda fil-prospettiva (↗): is-sejba giet osservata fil-passat iżda l-incidenta/l-evidenza żdiedet fl-2020
Perspettiva stabbli (→): is-sejba giet osservata fil-passat u s-sitwazzjoni ma nbidlitx fl-2020
Tnaqqis fil-prospettiva (↘): għalkemm l-incidenta/l-evidenza tas-sejba kienet qed tonqos, dan xorta jirrappreżenta xejra/sejba ewlenija għall-2020

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

1

KWISTJONIJIET KONTINWI RELATATI MA' PRODOTTI MARBUTA MA' UNITAJIET

- a. Il-prodotti marbuta ma' unitajiet joħorġu darba oħra bħala l-prodott li l-"aktar" iqajjem tħassib minħabba l-kumplessità tagħhom u n-nuqqas ta' ċarezza tagħhom dwar il-kostijiet/il-benefiċċji;
 - b. Minkejja li l-kwistjonijiet identifkati ma jikkonċernawx il-prodotti kollha marbuta ma' unitajiet, prodotti marbuta ma' unitajiet imfassla ħazin jista' jkollhom impatt negattiv sinifikanti fuq il-konsumaturi;
- Prospetti: Stabbli, peress li din il-kwistjoni giet irrappurtata għal għadd ta' snin.

2

DIĠITALIZZAZZJONI B'RATA MGHAĠĠLA

- a. Il-kriżi tal-COVID-19 ħaffet id-diġitalizzazzjoni fis-settur tal-assigurazzjoni, li wasslet għal xi opportunitajiet bħal proċessi ssimplifikati tul iċ-ċiklu tal-ħajja tal-prodott, kostijiet aktar baxxi possibbli fit-tul li jwasslu għal inkluzjoni finanzjarja oġhla, offerta usa', personalizzazzjoni tal-prodott u potenzjal ta' ingranaġġ tal-IA;
 - b. Minkejja dan, l-impatt fuq il-konsumaturi jista' jkun kemm pożittiv kif ukoll negattiv. Xi sfidi relatati mal-użu etiku tat-teknoloġija, ir-reziljenza ċibernetika u tal-IT, il-frodi u l-iskemi qarrieqa mmirati lejn il-konsumaturi u l-imprizi, u l-eskluzjonijiet possibbli ta' daww b'inqas għarfien diġitali jistgħu jħallu impatt negattiv fuq il-konsumaturi;
- Prospetti: Żieda, hekk kif din ix-xejra żdiedet wara l-kriżi tal-COVID-19.

3

INDIRIZZAR TAL-PRETENSJONIJIET

- a. Kwistjonijiet bħad-dewmien fl-indirizzar tal-preteNSjonijiet, il-pagamenti baxxi, il-proċess ikkumplikat ta' likwidazzjoni, l-eskluzjonijiet u t-trasparenza jibqgħu oqsma ta' tħassib;
 - b. Madankollu, ġew osservati xi żviluppi pożittivi – il-mitigazzjoni tal-impatt negattiv ġenerali fuq il-konsumaturi – b'mod partikolari l-innovazzjoni diġitali li ttejjeb il-proċess tal-preteNSjonijiet (jiġifieri aktar effiċjenti, aktar faċili għall-utent, il-facilitazzjoni tal-interazzjonijiet bejn il-fornituri u l-konsumaturi);
- Prospetti: Tnaqqis, peress li l-prattiki ġenerali tal-indirizzar tal-preteNSjonijiet qed jitjiebu bil-mod fl-UE kollha.

4

RISKJI EMERĠENTI LI JQAJMU TħASSIB ĠDID DWAR L-ESKLUŻJONIJIET U D-DISKREPANZA FIL-PROTEZZJONI

- a. Il-COVID-19 u r-riskji tat-tibdil fil-klima enfasizzaw kwistjonijiet relatati ma' esklużjonijiet bħan-nuqqas ta' ċarezza tat-termini u l-kundizzjonijiet, il-bidliet unilaterali fit-termini u l-kundizzjonijiet kif ukoll fehim limitat tal-konsumaturi. Ir-riskji li ma jstgħux jiġu assigurati qed jikbru wkoll – u dan qed iżid id-diskrepanza fil-protezzjoni;
 - b. B'mod ġenerali, in-nuqqas ta' ċarezza tal-klawżoli ta' esklużjonijiet jista' jkollu impatt negattiv sinifikanti fuq il-konsumaturi. Madankollu, il-materjalità tagħha għadha limitata minħabba li ma tikkonċernax il-linji kollha tan-negożju u l-prodotti kollha;
- Prospetti: Żieda, hekk kif l-assiguraturi qed jirrieżaminaw il-prodotti tagħhom wara avvenimenti kbar flimkien maż-żieda mistennija fl-avvenimenti Nat Cat.

5

OTTIMIZZAZZJONI TAL-PREZZIJIET

- a. L-ottimizzazzjoni tal-prezzijiet giet irrappurtata f'xi swieq għal ftit snin u qed tikber; il-materjalità tagħha madankollu għadha limitata. Xi imprizi jottimizzaw il-primjum bl-użu ta' għadd ta' tekniki, li spiss jiddependu mill-intelliġenza artifiċjali li fil-biċċa l-kbira hija indipendenti mill-profil tar-riskju tal-konsumatur;
 - b. Din il-prattika twassal għad-detriment tal-konsumatur billi żżid il-primjum għall-konsumaturi fit-tul/leali jew billi żżid ir-riskju ta' diskriminazzjoni indiretta.
- Prospetti: Żieda, hekk kif l-assiguraturi mistennija jkomplu jiddependu minn dawn it-tekniki inkluż permezz ta' shubijiet ma' sidien kbar tad-*data*/sidien kbar tad-*data* li jsiru assiguraturi huma stess.

6

XEJRIET RELATATI MAL-ESG/MAS-SOSTENIBBILTÀ DIFFERENTI MILL-ASPETTI TAL-ESKLUŻJONIJIET

- a. B'mod partikolari fir-rigward ta' prodotti marbuta ma' unitajiet, l-imprizi qed iżidu offerti ta' prodotti "sostenibbli" godda u b'hekk dan jiżdied fil-komunikazzjoni dwar il-kummerċjalizzazzjoni;
 - b. Għalkemm dan huwa żvilupp pożittiv, għad hemm xi oqsma ta' tħassib marbuta mal-greenwashing. Komunikazzjoni qarrieqa, problemi bil-valutazzjoni tal-grad ta' sostenibbiltà tal-prodotti mibjugħa minħabba l-eterogeneità tat-tikketti tal-ESG u l-preferenzi tal-konsumaturi lejn investimenti sostenibbli.
- Prospetti: Qed tikber, minħabba ż-żieda fl-enfasi fuq l-ESG mis-settur tal-assigurazzjoni, din ix-xejra hija mistennija li tikber.

LEARN MORE

Visit the dedicated webpage:

https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021_en

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock

Il-Lussemburgu: L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-379-5 doi:10.2854/97505 EI-01-22-150-MT-N

CONTACT US

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel. + 49 69-95119-20

info@eiopa.europa.eu

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