



VERSLAG OVER CONSUMENTENTRENDS IN 2021

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SAMENVATTING

De verzekeringssector heeft blijk gegeven van veerkracht door de consument soepel te blijven bedienen ondanks de schokken als gevolg van de aanhoudende wereldwijde pandemie. De noodzaak om de consument ondanks de pandemie te blijven bedienen, heeft geleid tot een versnelde digitalisering die kansen benadrukt maar ook mogelijke punten van zorg laat zien.

› Aanhoudende kwesties in verband met unit-linked (hybride) producten

De daling (- 10 %) van de bruto geboekte premies van verzekeringen met winstdeelneming leidde tot een algehele daling van levensverzekeringen met winstdeelneming. Dat is het gevolg van de aanhoudend lage lange rente, waardoor de verschuiving van traditionele producten met garanties naar unit-linked (aan beleggingen gekoppelde) verzekeringen wordt versneld (+ 2 %).

Hoewel consumenten dankzij deze verschuiving een hoger rendement kunnen behalen, blijven een aantal uitvoeringsproblemen in het oog springen. Daarbij hebben consumenten nog steeds weinig inzicht in deze producten, die soms ook zeer complex zijn. Bovendien leiden de hoge kosten en complexe structuren met hoge commissies bij een aantal unit-linked producten tot toenemende bezorgdheid over mogelijke niet-geëigende verkoop en de prijs-kwaliteitverhouding.

› Versnelde digitalisering biedt kansen maar brengt ook uitdagingen met zich mee

De versnelde digitalisering die aan het begin van de pandemie werd waargenomen, zet zich voort. De nationale bevoegde autoriteiten melden een toename van innovaties gedurende de gehele levenscyclus van producten, waarbij de verkoop en distributie de meest gedigitaliseerde fasen blijven:

- › Verkoop via elektronische kanalen is in het schadeverzekeringsbedrijf constant en sterk gebleven, en is in het levensverzekeringsbedrijf aanzienlijk toegenomen. 13 lidstaten melden dat de verkoop via elektronische kanalen de afgelopen drie jaar (soms aanzienlijk) is toegenomen.
- › De digitale transformatie heeft ook gevolgen gehad voor de prijsstelling en het sluiten van contracten met ondernemingen. Daardoor kunnen consumenten gebruikmaken van digitale platforms om hun producten te personaliseren en ook steeds meer van prijsoptimalisatiepraktijken.
- › Hoewel het risico van digitale uitsluiting niet mag worden onderschat, geven de meeste consumenten die Eiopa in het kader van haar consumentenonderzoek heeft onderzocht, aan dat zij de voorkeur geven aan digitale instrumenten waarmee ze op aanvraag contact kunnen onderhouden met hun tussenpersoon en hun verzekeraar.
- › Kwesties met betrekking tot belangenconflicten en beperkte productkeuzen op digitale platforms moeten verder worden gemonitord.
- › Bovendien melden de nationale bevoegde autoriteiten meer bewijs van fraude en oplichting gericht op zowel consumenten als verzekeringsondernemingen.

› **Schade voor de consument door slechte afhandeling van claims, maar positieve ontwikkelingen dankzij digitalisering**

Er zijn verbeteringen vastgesteld in het schadebehandelingsproces. Technologische innovatie lijkt daarbij de meest relevante drijfveer te zijn. Deze leidt tot de automatisering en vereenvoudiging van sommige onderdelen van het schadebehandelingsproces, met name met betrekking tot veelvoorkomende claims met een lage waarde.

Niettemin worden er nog enkele problemen gemeld, en negen nationale bevoegde autoriteiten noemen schadebeheer een gebied van zorg. De nationale bevoegde autoriteiten melden met name problemen in verband met: lagere betalingen dan verwacht, lange en ingewikkelde liquidatieprocedures en een gebrek aan toereikende verantwoording voor de afwijzing van claims. Dit betreft voornamelijk claims bij motorrijtuigen-, reis- en inboedelverzekeringen.

› **Opkomende risico's brengen bestaande structurele problemen op het gebied van uitsluitingen en hiaten in de bescherming aan het licht**

De aanhoudende pandemie en de toenemende risico's van natuurrampen hebben problemen aan het licht gebracht in verband met de complexiteit van contracten voor bepaalde producten, en stellen tegelijkertijd de sector en de consument voor nieuwe uitdagingen.

Na de significante toename van zowel de schadequote als het kostenpercentage voor bedrijfsonderbrekingen en reisverzekeringen hebben veel verzekeraars voor bepaalde producten verdere uitsluitingen ingevoerd of deze producten uit de handel genomen, waardoor de hiaten in de bescherming groter zijn geworden. Dit wordt gecompenseerd door het feit dat consumenten in de nasleep van de pandemie hebben geprobeerd meer reisverzekeringsproducten te kopen. Bovendien zijn er nieuwe producten op de markt gekomen die zeggen COVID-19-dekking te bieden.

De toename van systeemrisico's heeft duidelijk gemaakt dat de problemen met betrekking tot onduidelijkheid over uitsluitingen, het beperkt inzicht van de consument in uitsluitingen en unilaterale wijzigingen van de voorwaarden blijven bestaan en verder gaan dan reis- en bedrijfsonderbrekingsproducten. De nationale bevoegde autoriteiten melden problemen met de inboedel- en ziektekostenverzekeringen en met name een sterke stijging van het totale aantal afgewezen claims voor de branches ziektekosten (meer dan 25 procentpunt) en brand en andere schade aan goederen (bijna 30 procentpunt).

› **Meer gebruik van prijsoptimalisatiepraktijken**

Hoewel deze trend zich nog niet in heel Europa voordoet, constateert meer dan 50 % van de nationale bevoegde autoriteiten dat steeds meer ontwikkelaars van verzekeringsproducten hun premies aanpassen met behulp van een aantal verschillende technieken die grotendeels onafhankelijk zijn van het risicoprofiel van de consument. Deze praktijken staan bekend als prijsoptimalisatie en hebben voornamelijk betrekking op motorrijtuigenverzekeringen (59 % van de gemelde gevallen) en inboedelverzekeringen (29 % van de gemelde gevallen).

Prijsoptimalisatiepraktijken zijn voornamelijk het gevolg van een sterke marktconcurrentie in combinatie met de opkomst van nieuwe technieken die mogelijk worden gemaakt door moderne gegevensverwerking en -analyse.

Het belangrijkste gevolg van deze praktijken is een verhoging van de premies voor oudere/trouwe en kwetsbare klanten. Er zijn ook gevallen van onrechtmatige indirecte discriminatie geconstateerd, wat op langere termijn zou kunnen leiden tot een toename van financiële uitsluiting.

› Verhoging van de particuliere pensioenen

Een passende en veerkrachtige uitkomst voor gepensioneerde Europese burgers hangt nauw samen met een evenwichtige bijdrage van de drie pensioenpijlers. Niet alle lidstaten in de EU kunnen echter bogen op een goed ontwikkelde en evenwichtige pensioensector waarin overheidspensioenen (eerste pijler), bedrijfspensioenen (tweede pijler) en persoonlijke pensioenproducten (derde pijler) tezamen zorgen voor voldoende pensioenspaargeld in de toekomst. Alle pensioensectoren zijn onderhevig aan veranderingen, die zij kunnen en moeten gebruiken om de consument van dienst te zijn, een actieve pensioenplanning te ondersteunen en pensioenoplossingen te ontwerpen die aansluiten op de behoeften van de Europese burgers.

Gezien het economische klimaat en de beleidskeuzen van de lidstaten is een lastenverschuiving waarneembaar van de staatspensioenen naar particuliere pensioenaanbieders, die daardoor vaak een grotere rol spelen bij het voorzien in een toereikend pensioeninkomen voor Europese burgers:

- › Bij de instellingen voor bedrijfspensioenvoorziening is het totale aantal deelnemers en pensioengerechtigden in de EER gestegen, overeenkomstig een reeds vastgestelde trend. De reeds in voorgaande jaren vastgestelde verschuiving van toegezegd-pensioenregelingen naar toegezegde-bijdrageregelingen blijft opmerkelijk.
- › Evenzo zijn de persoonlijke pensioenproducten in de meeste rechtsgebieden toegenomen. DE, IT en ES zijn de grootste markten in de EU.
- › Terwijl het enige pan-Europese standaardproduct (het pan-Europees persoonlijk pensioenproduct, PEPP) nog moet beginnen, lopen de commerciële trends op de markten voor persoonlijke pensioenen sterk uiteen vanwege de heterogene producten in de verschillende lidstaten.

› ESG-trends in de pensioensector

Lange-termijnpensioensparen kan de reële economie financieren en pensioenspaarders in staat stellen deel te nemen aan duurzame economische groei op lange termijn. Verder kan pensioensparen een belangrijke bron van duurzame financiering zijn en moet er, gezien het perspectief van langetermijnbeleggingen, rekening worden gehouden met milieurisico's en ESG-factoren.

In het licht van de EU-verordening betreffende informatieverstopping over duurzaamheid in de financiële dienstensector (SFDR), die in mei 2021 in werking is getreden, passen de marktspelers momenteel hun interne beleggingsbeleid en informatiedocumenten aan. Bovendien evalueren zij hun productaanbod om tegemoet te komen aan de groeiende belangstelling voor duurzaam vermogen. In de meeste gevallen verloopt de tenuitvoerlegging van de SFDR volgens plan, hoewel het nog te vroeg is voor een uitvoerige beoordeling van de gevolgen ervan, onder meer voor 'greenwashing'.

› Vooruitblik

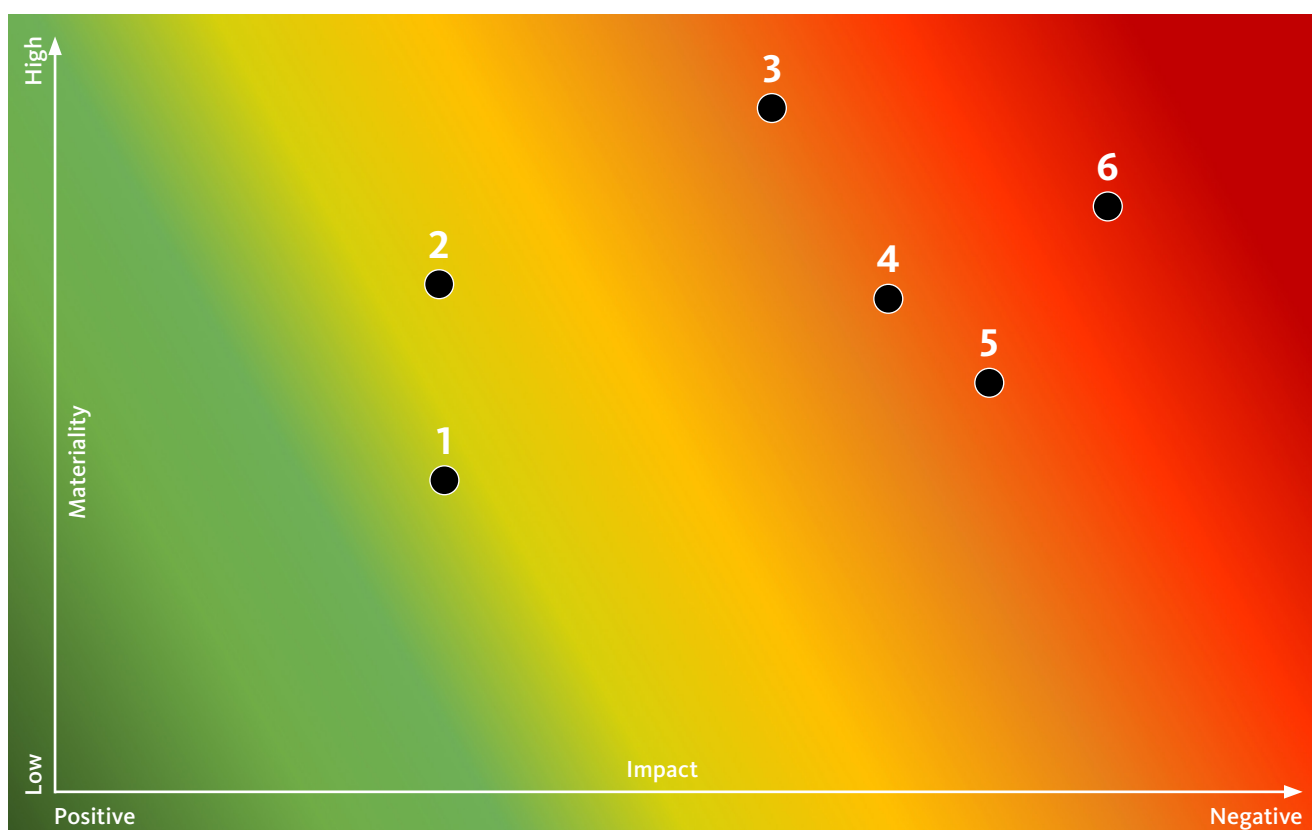
Eiopa zal haar activiteiten op het gebied van markttoezicht voortzetten en het gebruik van samenhangende toezichtpraktijken bevorderen om te waarborgen dat op passende wijze rekening wordt gehouden met de in dit verslag belichte kansen en risico's. Dit omvat analytische werkzaamheden met betrekking tot greenwashing, prijsoptimalisatie en uitsluiting van systeemrisico's. Daarnaast zullen de toezichtwerkzaamheden van Eiopa gericht blijven op het monitoren van de toepassing van de toezichtverklaring over 'waar voor je geld' en de thematische toetsing van bankverzekeren, in het kader van de hardnekkige kwesties in verband met respectievelijk unit-linked en kredietverzekeringen.



ONTWERP HEATMAP OVER CONSUMENTENTRENDS IN 2021

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

VERKORTE PRESENTATIE VAN DE BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN VAN HET VERSLAG OVER DE CONSUMENTENTRENDS IN 2021



GEVOLGENLIJN

Positieve gevolgen: de bevinding heeft positieve gevolgen voor de consument.

Geringe gevolgen: de bevinding moet worden gemonitord en heeft momenteel geringe gevolgen voor de consument.

Negatieve gevolgen: de bevinding heeft negatieve gevolgen voor de consument, die in hoge mate kan worden benadeeld.

VOORUITZICHTEN

Toenemende vooruitzichten (↑): de bevinding is in het verleden waargenomen, maar de incidentie/het bewijsmateriaal is in 2020 toegenomen.

Stabiele vooruitzichten (→): de bevinding is in het verleden waargenomen en de situatie is in 2020 niet veranderd.

Afnemende vooruitzichten (↓): hoewel de incidentie/het bewijsmateriaal van de bevinding is afgenomen, is dit nog steeds een belangrijke trend/bevinding voor 2020.

MATERIALITEITSLIJN

Lage materialiteit: de bevinding heeft gevolgen voor een relatief klein aantal consumenten.

Gemiddelde materialiteit: de bevinding heeft gevolgen voor een aanzienlijk aantal consumenten.

Hoge materialiteit: de bevinding heeft gevolgen voor een groot aantal consumenten.

De heatmap, die rekening houdt met de gegevens die voor dit verslag zijn verzameld en het relevante oordeel van de toezichthouder, geeft de feitelijke bevindingen weer die op Europees niveau zijn vastgesteld. Mogelijk is dit geen specifieke, nauwkeurige weergave van de risico's in de verschillende lidstaten.

1**AANHOUDENDE KWESTIES IN VERBAND MET UNIT-LINKED PRODUCTEN**

- a. Unit-linked producten komen wederom naar voren als het 'meest' zorgwekkende product vanwege hun complexiteit en de onduidelijkheid over de kosten/baten.
- b. Hoewel de vastgestelde problemen niet alle unit-linked producten betreffen, kunnen slecht ontworpen unit-linked producten ernstige nadelige gevolgen hebben voor de consument.

Vooruitzichten: stabiel, aangezien deze kwestie al een aantal jaren wordt gemeld.

2**SNELLE DIGITALISERING**

- a. De COVID-19-crisis heeft de digitalisering in de verzekeringssector versneld, wat heeft geleid tot een aantal kansen, zoals gestroomlijnde processen gedurende de hele levenscyclus van producten, mogelijke lagere kosten op lange termijn, met als gevolg meer financiële inclusie, een ruimer aanbod, productpersonalisering en potentiële hefboomwerking van AI.
- b. Niettemin kan het effect op de consument zowel positief als negatief zijn. Sommige uitdagingen in verband met het ethisch gebruik van technologie, cyber- en IT-weerbaarheid, fraude en oplichting gericht op consumenten en ondernemingen, en mogelijke uitsluiting van digitaal minder onderlegde burgers kunnen negatieve gevolgen hebben voor de consument.

Vooruitzichten: toenemend, aangezien deze trend sinds de COVID-19-crisis is toegenomen.

3**SCHADEAFHANDELING**

- a. Kwesties als vertragingen in het schadebeheer, lage betalingen, ingewikkelde liquidatieprocedures, uitsluitingen en transparantie blijven een punt van zorg.
- b. Er zijn echter ook enkele positieve ontwikkelingen waargenomen die de algehele negatieve gevolgen voor de consument verminderen, met name digitale innovatie die het claimproces verbetert (d.w.z. efficiënter, gebruiksvriendelijker, gemakkelijker interactie tussen aanbieders en consumenten).

Vooruitzichten: afnemend, aangezien de algemene praktijken voor de afhandeling van claims in de hele EU langzaam verbeteren.

4**OPKOMENDE RISICO'S DIE AANLEIDING GEVEN TOT NIEUWE ZORGEN OVER UITSLUITING EN LEEMTE IN DE BESCHERMING**

- a. De risico's van COVID-19 en klimaatverandering hebben problemen aan het licht gebracht in verband met uitsluiting, zoals onduidelijkheid over de voorwaarden, unilaterale wijzigingen in de voorwaarden en het beperkt inzicht van de consument. Onverzekerbare risico's nemen eveneens toe, wat de leemte in de bescherming vergroot.
- b. Over het geheel genomen kan de onduidelijkheid over de uitsluitingsclausules sterk ten koste gaan van de consument. De materialiteit hiervan is echter nog beperkt, aangezien het niet alle branches en alle producten betreft.

Vooruitzichten: toenemend, aangezien verzekeraars hun producten herzien na grote gebeurtenissen, terwijl er een verwachte toename is van natuurrampen.

5**PRIJSOPTIMALISATIE**

- a. Prijsoptimalisatie wordt op sommige markten al enkele jaren gemeld en neemt toe; de materialiteit ervan is echter nog beperkt. Sommige ondernemingen optimaliseren de premie met behulp van een aantal technieken, vaak op basis van kunstmatige intelligentie die grotendeels onafhankelijk is van het risicoprofiel van de consument.
- b. Deze praktijk leidt tot benadeling van de consument doordat de premie voor oudere/trouwe consumenten stijgt of doordat het risico op indirecte discriminatie toeneemt.

Vooruitzichten: toenemend, aangezien verzekeraars naar verwachting verder zullen vertrouwen op deze technieken, onder meer via partnerschappen met grote data-eigenaren of data-eigenaren die zelf verzekeraars worden.

6**TRENDS MET BETREKKING TOT ESG/DUURZAAMHEID ANDERS DAN UITSLUITINGSASPECTEN**

- a. Ondernemingen voegen nieuwe, 'duurzame' productaanbiedingen toe, met name met betrekking tot unit-linked producten, waardoor ook de reclame-uitingen toenemen;
- b. Hoewel dit een positieve ontwikkeling is, blijven er enkele punten van zorg in verband met greenwashing. Misleidende communicatie, problemen met de beoordeling van de mate van duurzaamheid van verkochte producten, gezien de diversiteit van ESG-keurmerken en de voorkeur van klanten voor duurzame beleggingen.

Vooruitzichten: toenemend: gezien de grotere gerichtheid op ESG vanuit de verzekeringssector zal deze trend naar verwachting toenemen.

LEARN MORE

Visit the dedicated webpage:

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

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock

Luxemburg: Bureau voor publicaties van de Europese Unie, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-389-4 doi:10.2854/751032 EI-01-22-150-NL-N

CONTACT US

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel. + 49 69-95119-20

info@eiopa.europa.eu

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