MFSA MALTA FINANCIAL SERVICES AUTHORITY

Stqarrija

18 ta' Frar 2020

L-MFSA tippubblika r-riżultati ta' stħarriġ li janalizza l-għarfien tal-konsumatur dwar poloz tal-assigurazzjoni ta' vetturi

- Dan l-istħarriġ huwa wieħed mill-għanijiet imsemmija fil-Pjan Strateġiku tal-MFSA għas-snin 2019-2021
- L-EIOPA (l-Awtorità ta' Sorveljanza Ewropea għall-Pensjonijiet u l-Assigurazzjoni) tħeġġeġ ferm l-użu ta' diversi metodi għall-istħarriġ tas-suq bħala parti mis-superviżjoni regolatorja
- Minn dan l-istħarriġ wieħed jinnota in-nuqqas ta' għarfien fost il-konsumaturi dwar proċeduri li għandhom jiġu segwiti sabiex iħarsu d-drittijiet tagħhom

L-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta (MFSA) illum ippubblikat ir-riżultati ta' stħarriġ, bl-isem "Motor Insurance: Consumer Research on Attitudes and Behaviour." Dan l-istħarriġ kien wieħed mill-għanijiet msemmija fil-lista tal-prijoritajiet tal-funzjoni tal-Conduct Supervision, fil-Pjan Strateġiku tal-MFSA mifrux fuq medda ta' tliet snin (mill-2019 sal-2021).

Din ir-riċerka kienet maħsuba biex tgħin lill-MFSA ittejjeb l-għarfien tagħha dwar: kemm il-konsumaturi jafu min verament ħareġ il-polza tal-assigurazzjoni tal-vettura tagħhom; biex tistabbilixxi l-fatturi ewlenin li jwasslu l-konsumaturi biex jagħżlu li jixtru polza flok oħra u biex jitkejjel kemm il-konsumaturi huma sodisfatti bil-livell tas-servizz li jingħataw.

L-istħarriġ, li sar f'Novembru li għadda, kien jikkonsisti f'intervisti bit-telefown ma' 400 konsumatur li għandhom polza tal-assigurazzjoni ta' vettura. Poloz tal-assigurazzjoni jistgħu jew jinxtraw minn intermedjarju bħal broker, aġent tal-assigurazzjoni jew intermedjarju tal-assigurazzjoni, jew direttament minn kumpanija tal-assigurazzjoni.

L-istħarrig wera li:

- Il-parti l-kbira tal-konsumaturi (61%) jixtru l-polza tal-assigurazzjoni tal-vettura tagħhom direttament minn kumpanija tal-assigurazzjoni;
- Il-parti l-kbira tal-konsumaturi (55%) ma qrawx it-termini u l-kundizzjonijiet tal-polza tal-vettura tagħhom, u 22% ta' dawk li qrawhom sabuhom diffiċli biex jifhmuhom;
- Il-prezz huwa l-iktar fattur determinanti meta wieħed jagħżel polza tal-assigurazzjoni tal-vettura (32%);
- Il-parti l-kbira tal-konsumaturi jippreferu li ma jbiddlux lil min ikun ħarġilhom il-polza tal-assigurazzjoni;
- 90% tal-konsumaturi ddikjaraw li huma sodisfatti jew sodisfatti ħafna bil-polza tal-assigurazzjoni tagħhom u s-servizz li jirċievu;
- Il-parti l-kbira ta' dawk li ħadu sehem fl-istħarriġ (66%) għandhom nuqqas ta' għarfien dwar x'għandhom jagħmlu f'każ li ma jkunux sodisfatti bil-mod ta' kif l-ilment tagħhom ġie trattat;
- In-nisa jippreferu jixtru direttament mingħand kumpanija tal-assigurazzjoni, filwaqt li l-irġiel jippreferu jixtru mingħand intermedjarju tal-assigurazzjoni.

Triq l-Imdina, Zone 1 Central Business District, Birkirkara CBD 1010
+356 2144 1155
communications@mfsa.mt
www.mfsa.mt

MFSA MALTA FINANCIAL SERVICES AUTHORITY

Stqarrija

Michelle Mizzi Buontempo, il-Kap tal-Conduct Supervision tal-MFSA kkummentat li, "L-MFSA hija impenjata sabiex twettaq aġġornamenti regolari ta' prodotti, offruti minn kumpaniji rregolati minnha bħala parti mill-attività superviżorja tal-Awtorità. Permezz ta' dan inkunu nistgħu nanalizzaw kemm il-miżuri li jittieħdu sabiex intejbu l-protezzjoni tal-konsumaturi huma effettivi u nidentifikaw oqsma fejn hemm bżonn iktar titjib."

Issa l-MFSA se tkompli teżamina u tqis ir-riżultati ta' dan l-istħarriġ sabiex tindirizza n-nuqqasijiet indikati mir-riżultati. B'mod partikolari, se jkun hemm diversi kampanji ta' edukazzjoni dwar prodotti tal-assigurazzjoni, filwaqt li jibqgħu għaddejjin l-aġġornamenti tal-qafas regolatorju attwali sabiex tittieħed deċiżjoni dwar jekk hemmx bżonn xi tibdil biex jiġu indirizzati xi nuqqasijiet li ħarġu minn dan l-istħarriġ.

Dan l-istħarriġ huwa disponibbli għall-pubbliku fuq is-sit tal-MFSA u jista' jinkiseb hawn.

Nota lill-edituri: Kull min ħa sehem f'dan l-istħarriġ kellu 18-il sena jew aktar, u kien xtara polza tal-assigurazzjoni ta' vettura f'dawn l-aħħar ħames snin. L-istħarriġ sar fuq kampjun ta' 400 persuna, rappreżentattivi tal-età u sess, u tas-sitt reġjuni ġeografiċi tal-gżejjer Maltin kif maqsuma mill-Uffiċċju Nazzjonali tal-Istatistika. Il-marġini tal-iżball huwa ta' +/- 5% b'livell tal-kunfidenza ta' 95%.

Dwar l-MFSA

L-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta (MFSA) hija r-regolatur uniku tas-servizzi finanzjarji f'Malta, li tkopri banek, kumpaniji ta' assigurazzjoni, servizzi ta' investiment, trusts u pensjoniiet. Mill-2018, l-MFSA saret l-ewwel regolatur Ewropew li żviluppa qafas li jirregola l-assi finanzjarji virtwali. Il-missjoni tal-MFSA, kif definita fil-Viżjoni tagħha għall-2021, hi li ssaħħaħ il-pożizzjoni tagħha bħala awtorità superviżorja indipendenti, proattiva u afidabbli bl-għan ewlieni li tissalvagwardja l-integrità tas-swieq, u tħares l-istabilità tassettur finazjarju għall-benefiċċju u l-protezzjoni tal-konsumatur. L-MFSA tilliċenzja aktar minn 2,300 fis-settur tas-servizzi finanzjarji, li jifforma 11% tal-Prodott Domestiku Gross ta' Malta.

Triq l-Imdina, Zone 1 Central Business District, Birkirkara CBD 1010
+356 2144 1155
communications@mfsa.mt
www.mfsa.mt