

Gyakran Ismételt Kérdések

A fenntarthatóság megjelenése a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítési folyamatában

A pénzügyi piacoknak 2021. március óta alkalmazniuk kell az EU-s fenntartható finanszírozás jogszabálycsomag elvárásait, melyekkel az ügyfelek először 2022 augusztusában találkozhattak a befektetéssel kombinált életbiztosítások – hagyományos, unit-linked és hibrid életbiztosítási termékek – értékesítési folyamata során. Mivel ennek kapcsán több új fogalom is előkerült, célszerű részletesebben is megismernedni a jogszabály hátterével és az új fogalmak tartalmával.

■ Milyen célt szolgál a Fenntartható Finanszírozás jogszabálycsomag?

Közismert, hogy a gazdaságot egy környezetileg fenntartható pályára szükséges átállítani, ami rendszerszintű adaptációt igényel, vagyis technológiai, szabályozási, finanszírozási és fogyasztói magatartásbeli változások egyidejű elindítását. A pénzügyi piacok vonatkozásában az új szabályozás célja, hogy a fenntarthatóság szempontja a pénzügyi szolgáltatók folyamatainak minden fázisába beépüljön (vállalatirányítás, befektetések értékelése, ügyfélértékelés, értékesítés), ezzel is segítve a tőkeáramlást a fenntarthatónak tekinthető befektetések felé, illetve, hogy erősítse a hosszú távú szemléletet és a befektetések átláthatóságát az ügyfelek felé.

A klímaátmenet - ami egyszerre jelenti a klímaváltozást és az azt követő, vagy azt éppen elkerülni szándékozó lépések összességét - pénzügyi kockázatokat jelenthet a befektetők számára is. Például egy olyan tevékenységbe történő befektetés (vállalati részvény), ahol a gazdálkodó nem tud megfelelő rugalmassággal reagálni a klímaváltozással kapcsolatos kihívásokra, alacsonyabb hozamot produkálhat, vagy akár (részleges) tőkevesztést is eredményezhet.

Különösen fontos ez az átláthatóság a hosszú távú befektetések esetében, ahol az évtizedes távlat az igazán érdekes: mely iparágaktól várhatjuk pl. a nyugdíjmeztakarításaink értékállóságát a klímaátmenet során? Cél, hogy ezt lássa a befektető is! A szóban forgó jogszabálycsomag ennek a kereteit teremti meg.

A fenntarthatósági szempontok fontos szerepet kapnak a befektetési termékek esetében is.

■ Mit jelent a fenntarthatóság?

A fenntarthatóság fogalma alatt nemcsak a környezeti szempontokat kell érteni, hanem kibővített módon három dimenziót is: a környezeti, társadalmi és (vállalat)irányítási szempontokat, hiszen könnyen belátható, hogy például egy gyermekmunkával előállított terméket nem lenne szerencsés fenntarthatónak (zöldnek) tekinteni. A környezeti (*environmental* ~ *E*) szempontok mellett ezért ehhez a fogalomhoz társítanak társadalmi (*social* ~ *S*) és irányítási (*governance* ~ *G*) szempontokat is (mint pl. a foglalkoztatás, az emberi jogok tisztelete, az antikorrupció stb.). Ezeket nevezzük az angol szavak kezdőbetűjét összeolvasva, ESG szempontoknak. A jogalkotás első szakaszában a környezeti (E) célok kaptak prioritást, de folyamatosan készül a definíciós rendszer a társadalmi (S) célkitűzésekre és a (vállalat)irányítási (G) vonatkozásokra is, hogy utóbbiak esetében a helyes gyakorlat fennállása is ellenőrizhetővé váljon.

A fentebb jelzett környezeti célok a következők:

- a) az éghajlatváltozás mérséklése,
- b) az éghajlatváltozáshoz való alkalmazkodás,
- c) a vízi és tengeri erőforrások fenntartható használata és védelme,
- d) a körforgásos gazdaságra való átállás,
- e) a szennyezés megelőzése és csökkentése,
- f) a biológiai sokféleség és az ökoszisztémák védelme és helyreállítása.

■ Mely termékek esetében találkoznak az ügyfelek az új jogszabállyal?

Az európai uniós jogszabályi elvárásokat a pénzügyi szolgáltatóknak (bankoknak, biztosítóknak, alapkezelőknek) a befektetési termékeik esetében kell alkalmazniuk, valamennyi esetben egységes módon. A biztosítók ügyfelei a biztosítási alapú befektetési termékek esetében találkoznak a jogszabályi követelményekkel, úgy a szerződéskötés előtt, mint a szerződés fennállása során. A jogszabályi kötelezettségeket jelenleg két európai uniós rendelet határozza meg.

- *Taxonómia rendelet (TR)*, melynek célja – a „zöldre festés” kockázatának elkerülése érdekében – egységes definíciós rendszer megteremtése, és ennek nyomán a valóban fenntartható gazdasági tevékenységek beazonosítása. „Zöldre festésnek” azt a módszert hívják, amikor egy gazdasági tevékenységet marketing célból fenntarthatónak („zöldnek”) tüntetnek fel, holott valójában nem az. A jelenlegi Taxonómia rendelet csak a környezeti célokkal foglalkozik, de már készülöben van a társadalmi Taxonómia is, illetve folyamatban van a (vállalat)irányításra vonatkozó elvárások definiálása is.
- A *Közzétételi rendelet (SFDR ~ Sustainable Finance Disclosure Regulation)* a környezeti vonatkozásokban a Taxonómia rendelet fogalmaihoz is kapcsolódóan, a pénzügyi szolgáltatók tájékoztatási és közzétételi kötelezettségét állapítja meg. Ezekkel találkoznak az ügyfelek az értékesítési folyamatban, illetve a biztosítók honlapján. A tájékoztatás alapvető célja, hogy az ügyfelek értesüljenek a termékek fenntarthatósági tulajdonságairól.

A biztosítók esetében a termékek fenntarthatóságára vonatkozó tájékoztatást az ügyfelek elsősorban a biztosítási alapú befektetési termékek esetében kapnak.

■ Milyen változás van az eddigi ügyfél alkalmassági felmérésekhez képest?

Az európai uniós IDD (*Insurance Distribution Directive*) irányelv nyomán – ami a biztosítások értékesítését szabályozza – a biztosítók már 2018 óta kötelesek a biztosítási befektetési termékek értékesítésekor az igényfelmérésen túlmenően információkat beszerezni az ügyféltől annak érdekében, hogy a megfelelő terméket tudják ajánlani. Ilyen információk többek között az ügyfél pénzügyi ismeretei, pénzügyi helyzete, veszteségviselési képessége és befektetési céljai. Ez a tájékoztatói kötelezettség kiegészült azzal az elvárással, hogy az értékesítéskor fel kell mérni az ügyfél fenntarthatósági preferenciáit is.

Az ügyfeleknek nyilatkozniuk kell arról is, hogy az általuk választott befektetés milyen mértékben feleljen meg a fenntarthatósági szempontoknak.

Mit jelent ez a gyakorlatban?

A jogszabályi elvárások szerint az értékesítési folyamatban az ügyfelet előzetesen tájékoztatni kell a fenntarthatósági preferencia fogalmáról és összetevőiről, majd ezt

követően rá kell kérdezni, hogy az ügyfél az alábbi kategóriák közül egyet vagy többet bele kíván-e foglalni a befektetésébe, és ha igen, milyen mértékben:

- olyan biztosítási alapú befektetési termék – unit-linked termékek esetében az eszközalapok valamilyen kombinációja –, amely megfelel a Taxonómia rendelet fenntartható befektetés fogalmának,
- olyan biztosítási alapú befektetési termék – unit-linked termékek esetében az eszközalapok valamilyen kombinációja –, amely megfelel a Közzétételi rendelet fenntartható befektetés fogalmának,
- olyan biztosítási alapú befektetési termék, amely figyelembe veszi a fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt főbb káros hatásokat, ebben az esetben az ügyfél határozhatja meg a figyelembevétel igazoló minőségi vagy mennyiségi elemeket.

Itt meg kell jegyezni, hogy miközben mind a Közzétételi, mind a Taxonómia rendelet használja a fenntarthatóság egy gyengített változatát, a „környezeti és/vagy társadalmi jellemzőket előmozdító” (ún. „világoszöld”) termékek kategóriáját az erre vonatkozó külön előírásokkal, ezt a fogalmat mégsem használja az ügyfél zöld preferenciáinak felmérésében. Ennek az a valószínűsíthető oka, hogy az említett rendeletekben használt „világoszöld” besorolást a jogalkotó nem tekinti eléggé konkrétnek, és ezért kérdeznak rá a már konkrét minőségi vagy mennyiségi jegyekkel meghatározható főbb káros hatásokra.

Fontos továbbá, hogy az ügyfél a fenntarthatósági preferenciáit az értékesítési beszélgetés során vagy később a tartam során is kiigazíthatja, módosíthatja.

■ Mi a különbség a Taxonómia rendelet szerinti és a Közzétételi rendelet szerinti fenntartható befektetés között?

A két kategória viszonyát az alábbi ábra szerint célszerű elképzelni azzal a megjegyzéssel, hogy idővel bővül a fenntartható befektetések definíciós rendszere, és így a Közzétételi rendelet értelmezése is egyre pontosabbá válik, ezzel nagyobb arányban fedi át a két fogalom egymást.

Az ügyfelek mindkét kategóriára vonatkozó kérdéssel találkozhatnak az értékesítés során.



1. ábra: A fenntartható befektetés fogalmának viszonya a Taxonómia és Közzétételi rendelet alapján

Mindkét esetben elvárás, hogy a befektetés mögött lévő gazdasági tevékenység valamilyen környezeti, illetve társadalmi fenntarthatósági célt jelentősen támogasson (a Taxonómia rendelet esetében itt csak a környezeti célkitűzések jönnek szóba, míg a Közzétételi rendelet a társadalmi célkitűzésekre is kiterjed), és egyéb fenntarthatósági célokat se sértsen jelentősen. Fontos kritérium továbbá, hogy a befektetést befogadó vállalkozások helyes vállalatirányítási gyakorlatot kövessenek. Ez utóbbiak jellemzően az ENSZ és az OECD

(Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet) elvárásait jelentik az emberi jogok és a vállalatirányítás területén.

A kétféle fenntarthatósági fogalom között a legfontosabb különbség, hogy a Taxonómia fogalom továbbmegy a definíciós rendszerben, és az egyes fenntarthatósági célok kapcsán egyenként besorolja a gazdasági tevékenységeket aszerint, hogy azok milyen feltételek teljesülése mentén járulnak hozzá lényegesen az adott fenntarthatósági célhoz, miközben a többi fenntarthatósági célt sem sértik jelentősen. Ez nyilván egy komplex definíciós rendszert eredményez, mely jelentősen csökkenti a „zöldre festés” kockázatát. Ugyanakkor ez rendkívül nagy feladat is, amely folyamatos felülvizsgálatot, karbantartást igényel.

A Taxonómia rendelet szerinti fenntarthatóságnak tehát csak az a tevékenység/befektetés tesz eleget, melyet a részletes besorolást tartalmazó jogszabály már tartalmaz, és amely megfelel az ebben előírt fenntarthatósági kritériumoknak.

Egy befektetés ugyanakkor lehet abban az esetben is fenntartható, ha a fentebb jelzett részletes besorolás még nem történt meg. Ilyen esetekben az adott pénzügyi termék szolgáltatójának kell mérlegelnie a rendelkezésre álló adatok alapján, hogy a befektetés megfelel-e a fenntarthatóság követelményének. Ezek a termékek a Közzétételi rendelet szerinti fenntartható termékek. Ez szélesebb kategória, mint az előző, mivel ezek mögött lehet olyan környezeti szempontból fenntartható gazdasági tevékenység, amelyet a Taxonómia rendelet már részletesen definiált, de lehet olyan is, melyet egyelőre még nem definiáltak részletesen. Lehetnek mögöttük továbbá társadalmi szempontból fenntartható tevékenységek is, melyekre a Taxonómia rendelet még ki sem tér.

A Közzétételi rendelet szerinti fenntartható befektetések köre tágabb, mint a Taxonómia rendelet szerinti fenntartható befektetéseké.

■ Az állampapírok fenntarthatósági besorolása

Az állampapírok fenntarthatósági besorolása egyelőre még nem tisztázott, kivéve azokat az állampapírokat, amelyeket kifejezetten „zöld” célok finanszírozására bocsátottak ki. Ez érinti azon befektetési termékek fenntarthatósági besorolását, amelyek mögöttes befektetési eszközként állampapírt is tartalmaznak. A hagyományos életbiztosítások mögött jellemző módon és legnagyobb arányban állampapírok vannak, de egyes unit-linked eszközalapok mögött is megtalálható ez a befektetési eszköz.

A fentebb jelzett besorolási bizonytalanság miatt annak bemutatása, hogy az adott befektetés milyen arányban tartalmaz környezeti szempontból fenntartható – tehát a Taxonómia rendeletnek megfelelő – befektetést, kétféle módon is megtörténik.

- A termék mögött lévő összes – unit-linked biztosítások esetében az adott eszközalapban lévő – befektetéshez viszonyítva, **beleértve az állampapírokat** is.
- A termék mögött lévő összes – unit-linked biztosítások esetében az adott eszközalapban lévő – befektetéshez viszonyítva, kivéve **az állampapírokat**.

Az állampapírok fenntarthatósági besorolása egyelőre még nem tisztázott, ezért a befektetők kétféle módon is tájékoztatást kapnak arról, hogy a befektetés milyen arányban tartalmaz a Taxonómia rendelet szerinti fenntartható befektetést.

■ Mit jelentenek a fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt főbb, káros hatások?

Az ügyfélnek nyilatkoznia kell arról is, hogy szeretné-e, ha a választott termék figyelembe venné a fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt főbb, káros hatásokat. Egyes gazdasági tevékenységek negatív hatást gyakorolhatnak a környezetre vagy a társadalmi viszonyokra, a jogszabály ebben a vonatkozásban is több tudatosságot szeretne vinni a közgondolkodásba azzal, hogy ezt a szempontot szintén beemeli a pénzügyi termékek értékesítési folyamatába. Ezek a tényezők érinthetnek környezeti, társadalmi, illetve vállalatirányítási vonatkozásokat egyaránt. Példákkal is illusztrálva, ilyen tényezők az alábbiak:

- *környezeti vonatkozások*: például az üvegházhatást okozó gázok kibocsátása (átlagos kibocsátás a befektetési célpontok pénzbevételére vetítve), a biodiverzitást negatívan érintő tevékenységek (pl. ingatlanok esetében a zöld terület aránya),
- *társadalmi és vállalatirányítási vonatkozások*: például a férfi/nő arány a vállalat vezetésében, a nemek közötti indokolatlan bérkülönbség, a vitatott fegyverek gyártásában vagy értékesítésében való részvétel.

Az ügyfél – amennyiben úgy nyilatkozik, hogy szeretné, ha a termék figyelembe venné a káros hatásokat – arról is nyilatkozhat, hogy a környezeti, szociális vagy vállalatirányítási szempontokat tartja-e inkább fontosnak, esetleg ezek kombinációját.

Fontos figyelni azokra a hatásokra is, amelyek károsan befolyásolják a fenntarthatósági tényezőket, mint például a károsanyag kibocsátás vagy az energiapazarló működés, illetve a társadalmi/munkahelyi egyenlőtlenségek.

■ Milyen további tájékoztatásokkal találkozhatnak az ügyfelek?

A biztosítóknak részletes tájékoztatást kell adniuk a termékek fenntarthatósági vonatkozásairól abban az esetben, ha az ügyfél „világoszöld” vagy „sötétzöld” (fenntartható befektetési célkitűzéssel rendelkező) terméket választ. A kibővített tájékoztatást a jogszabályban rögzített ügyfél-sablonok alkalmazásával kell teljesíteni a szerződéskötés előtti szakaszban, illetve a szerződés fennállása során folyamatosan. Habár az európai uniós jogalkotó igyekezett az átadásra kerülő információkat grafikonokkal, magyarázatokkal, színes kiemelésekkel könnyebben olvashatóvá tenni, ezek értelmezése ezzel együtt sem egyszerű feladat.

A „világoszöld” és „sötétzöld” terméket választó ügyfelek az alábbiak szerinti tájékoztatással találkozhatnak.

Fenntartható befektetés: olyan gazdasági tevékenységbe történő befektetés, amely hozzájárul valamely környezeti vagy társadalmi célkitűzéshez, feltéve, hogy a befektetés nem káros jelentős mértékben egyetlen környezeti vagy társadalmi célkitűzést sem, és ha a befektetést befogadó vállalkozások helyes vállalatirányítási gyakorlatokat követnek.

Az uniós taxonómia az (EU) 2020/852 rendeletben meghatározott osztályozási rendszer, amely meghatározza a **környezeti szempontból fenntartható gazdasági tevékenységek** jegyzékét. Az említett rendelet nem tartalmazza a társadalmi szempontból fenntartható gazdasági tevékenységek listáját. A környezeti célkitűzéssel rendelkező fenntartható befektetések vagy megfelelnek a taxonómiának vagy nem.

A termék elnevezése: [kitöltendő] Jogalany-azonosító: [kitöltendő]

Környezeti és/vagy társadalmi jellemzők

Renделkezik ez a pénzügyi termék fenntartható befektetési célkitűzéssel? [Jelölje meg, és adott esetben töltse ki a fenntartható befektetésekre vonatkozó minimális kötelezettségvállalásnak megfelelő százalékos értéket.]

Igen
 Nem

<p><input type="checkbox"/> A környezeti célkitűzéssel rendelkező fenntartható befektetések minimális aránya: ___%</p> <p><input type="checkbox"/> az uniós taxonómia szerint környezeti szempontból fenntarthatónak minősülő gazdasági tevékenységekbe</p> <p><input type="checkbox"/> az uniós taxonómia szerint környezeti szempontból fenntarthatónak nem minősülő gazdasági tevékenységekbe</p> <p><input type="checkbox"/> A társadalmi célkitűzéssel rendelkező fenntartható befektetések minimális aránya: ___%</p>	<p><input type="checkbox"/> Környezeti/társadalmi (K/T) jellemzőket mozdít elő, és bár nem rendelkezik fenntartható befektetési célkitűzéssel, a befektetések legalább ___%-a olyan fenntartható befektetésekbe történik</p> <p><input type="checkbox"/> az uniós taxonómia szerint környezeti szempontból fenntarthatónak minősülő gazdasági tevékenységekbe, amelyek környezeti célkitűzéssel rendelkeznek</p> <p><input type="checkbox"/> az uniós taxonómia szerint környezeti szempontból fenntarthatónak nem minősülő gazdasági tevékenységekbe, amelyek környezeti célkitűzéssel rendelkeznek</p> <p><input type="checkbox"/> amelyek társadalmi célkitűzéssel rendelkeznek</p> <p><input type="checkbox"/> Környezeti/társadalmi jellemzőket mozdít elő, de nem eszközöl fenntartható befektetéseket</p>
---	--

Milyen környezeti és/vagy társadalmi jellemzőket mozdít elő a pénzügyi termék?
[Adja meg a pénzügyi termék által előmozdított környezeti és/vagy társadalmi jellemzőket, valamint azt, hogy kijelöltek-e referenciamutatót a pénzügyi termék által előmozdított környezeti vagy társadalmi jellemzők elérésének mérésére.]

- **Milyen fenntarthatósági mutatókat alkalmaznak annak mérésére, hogy mennyire sikerül elérni a pénzügyi termék által előmozdított környezeti vagy társadalmi jellemzőket?**

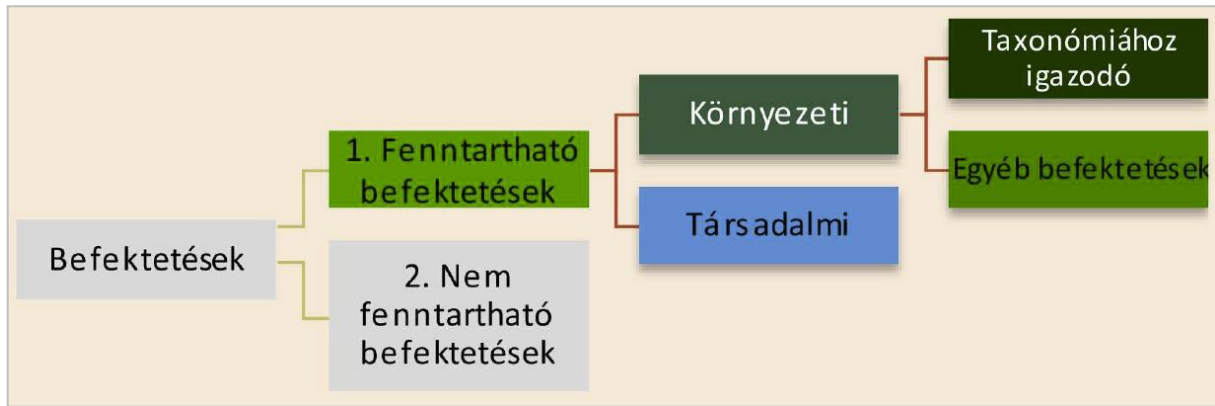
A fenntarthatósági mutatók azt mérik, hogy mennyire sikerül elérni a pénzügyi termék által előmozdított környezeti vagy társadalmi jellemzőket.

2. ábra: Részlet az ügyféltájékoztató dokumentumból

■ A korábbi dokumentumokhoz képest milyen további információkat tartalmaznak a fenntarthatósági ügyféldokumentumok?

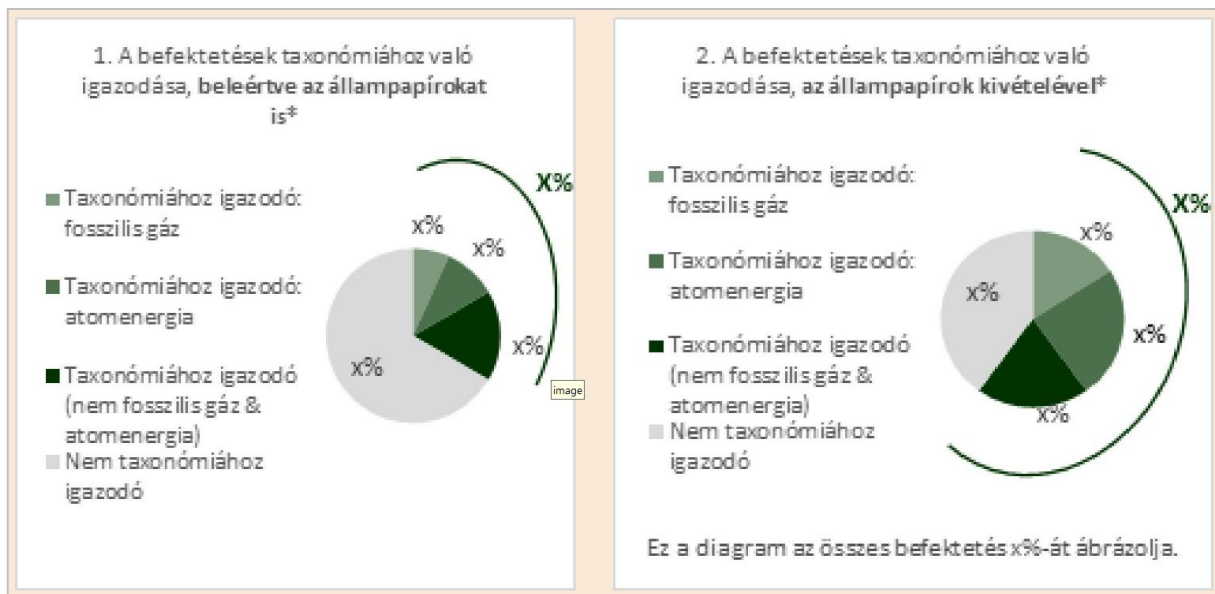
A fenntarthatósághoz kapcsolódó dokumentumok többek között az alábbi információkkal egészítik ki a befektetésre vonatkozó szokásos tájékoztatásokat a „világoszöld” és „sötétzöld” termékek esetében.

- Milyen környezeti és társadalmi célokat mozdít elő a termék, és amennyiben ez a helyzet, milyen fenntartható befektetési célt követ a befektetés. Milyen fenntarthatósági mutatókat alkalmaznak annak mérésére, hogy a jelzett célok megvalósulnak.
- Hogyan veszi figyelembe a termék a fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt káros hatásokat.
- Milyen a terméken/befektetésen belül az egyes összetevők tervezett aránya: környezeti vagy társadalmi célokat előmozdító befektetések, fenntartható befektetések, ezen belül a Taxonómiához igazodó, vagy egyéb fenntartható befektetések. Az erre vonatkozó ábra lentebb látható.



3. ábra: A fenntartható befektetés aránya

- A környezeti célkitűzéssel rendelkező fenntartható befektetések milyen minimális arányban igazodnak az uniós Taxonómiához.
 - Ahogy azt korábban már jeleztük, az állampapírok fenntarthatósági besorolása egyelőre még nem tisztázott, ezért az adott befektetés Taxonómiához igazodását állampapírokkal és azok nélkül egyaránt bemutatja az ügyféltájékoztató.
 - Elkülönülten tünteti fel továbbá az ábra a földgázhoz és a nukleáris energiához kapcsolódó befektetéseket, amelyek bizonyos feltételek fennállása esetén – átmenetinek szánt jelleggel – szintén fenntarthatónak minősülnek.



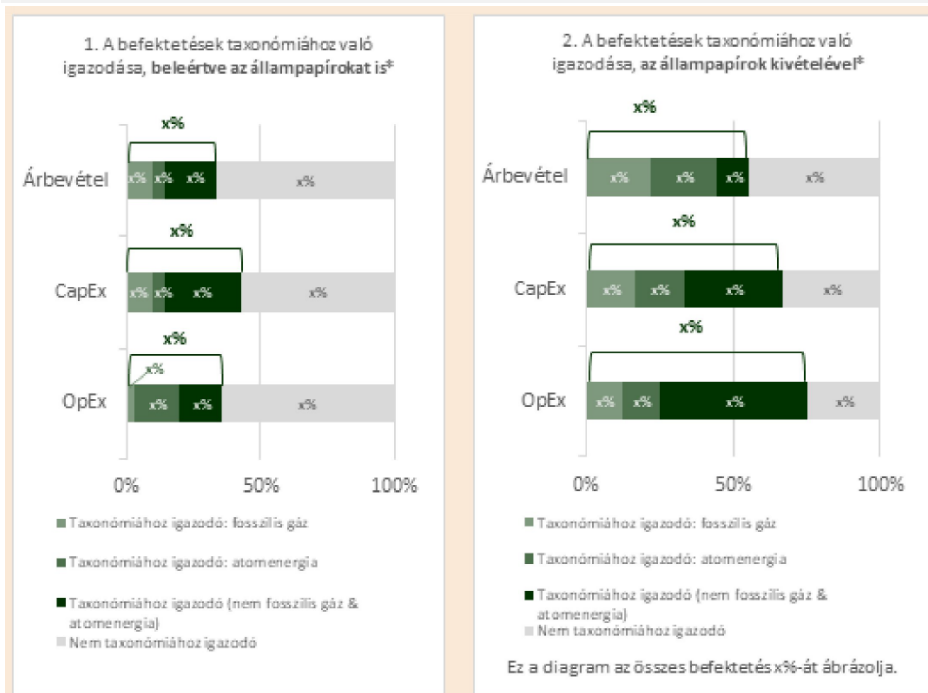
4. ábra: A Taxonómiához igazodó befektetések aránya

- A pontosabb tájékoztatás érdekében az ábrán feltüntetik az „átállás” és „támogató” tevékenységek minimális részarányát is. Átállásnak azt a gazdasági tevékenységet tekintjük, melynek nem létezik technológiailag és gazdaságilag megvalósítható alacsony karbon-intenzitású alternatívája. Támogató tevékenység pedig az, ami bár önmagában nem tekinthető fenntarthatónak, de közvetlenül lehetővé teszi, hogy más tevékenység lényegesen hozzájáruljon egy vagy több környezeti célkitűzéshez.
- Jelezni kell azt is a tájékoztatóban, hogy kijelöltek-e egy konkrét indexet a fenntartható befektetési célkitűzés teljesítését mérő referenciamutatóként. A referenciamutatók célja

annak mérése, hogy az adott pénzügyi termék eléri-e a fenntartható befektetési célkitűzést, így a „zöldre festés” kockázata mérsékelhető-e vagy sem.

- A szerződés fennállása során folyamatosan, évente nyújtott tájékoztatás kiegészül azzal a kötelezettséggel, hogy **a szerződéskötés előtt ismertetett fenntarthatósági „ígéreteket” monitorozni szükséges**, azaz vissza kell mérni, hogy milyen mértékben teljesültek a pénzügyi termék által előmozdított környezeti és/vagy társadalmi jellemzők, illetve – amennyiben a termék azt ígérte – a fenntartható befektetési célok. A rendszeres jelentés értelemszerűen az elmúlt időszak tényleges eszközallokációját mutatja be, külön kiemelve a legnagyobb befektetéseket.
- A rendszeres tájékoztatókban is be kell mutatni a befektetés Taxonómiához igazodását, ami többféle mutató segítségével történik. Annak mérésére, hogy egy adott gazdasági tevékenység mennyiben tekinthető fenntarthatónak, „zöld”-nek, többféle arányszám is alkalmazható. Az, hogy adott esetben melyik lehet a legalkalmasabb, függ az adott gazdasági tevékenységtől is. A szabályozás ezért elvárja, hogy az ügyféltájékoztató mindhárom arányszámot bemutassa;
 - az „árbevétel” mutató értelemszerűen a befektetést befogadó vállalkozások árbevételéhez képest határozza meg a „zöld” arányt,
 - a „CapEx” mutató a „zöld” arányt a beruházási kiadásokhoz viszonyítja,
 - míg az „OpEx” mutató a működési költségekhez viszonyít.

Ebben az esetben is külön-külön mutatják be a Taxonómiához igazodásnak az állampapírok figyelembevételével, illetve azok nélkül számolt arányszámait, továbbá a földgázhoz és nukleáris energiához kapcsolódó arányszámait.



5. ábra: a Taxonómiához igazodás bemutatása a rendszeres tájékoztatókban

Az új tájékoztatási szabályok célja tehát az, hogy a szerződéskötés előtt, illetve a szerződés tartama alatt az ügyfelek folyamatosan, minél pontosabb és részletesebb tájékoztatást kapjanak az adott befektetés fenntarthatóságához kapcsolódó jellegzetességeiről.

Ugyanakkor, ahogy abból a fenti tájékoztatás is ízelítőt ad, a tájékoztatók nyelvezete egyáltalán nem egyszerű, valószínűleg hosszabb időre lesz szükség, hogy az ügyfelek ezt megszokják és megfelelően értelmezzék. Ehhez nyújtanak segítséget a biztosítási tanácsadók a szerződéskötés során, illetve a szerződés fennállása alatt.