

# Transparentnosť v investičnom životnom poistení

Stanovisko NBS k vybraným spotrebiteľským aspektom investičného životného poistenia



Roman Fusek

Odbor ochrany finančných spotrebiteľov



Porada právnikov SLASPO 2024

# I. EXPOZÍCIA

## POJEDNANIE O TRANSPARENTNOSTI

# Sémantika

## TRANSPARENTNOSŤ

- Zrozumiteľnosť
- Jasnosť
- Určitosť
- Jednoznačnosť
- Ľahká pochopiteľnosť
- Nepochybnosť
- Nespornosť

# ochrana spotrebiteľa

## TRANSPARENTNOSŤ

ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne (§ 53 Občianskeho zákonníka)

plain intelligible language (čl. 4 ods. 2 Smernice Rady 93/13/EHS)

## ochrana spotrebiteľa

### TRANSPARENTNOSŤ fakticky znamená požiadavky:

- Porozumenie tomu, čo si kupujem
- Porozumenie tomu, za koľko si to kupujem/koľko ma to bude stáť
- Principiálne porozumenie tomu, prečo to toľko stojí

### Pravidlo:

Čím zložitejší (finančný) produkt, tým vyššie nároky na transparentnosť

# II. KOLÍZIA

## TRANSPARENTNOSŤ – ako tomu rozumie poisťný trh

- *„Pri dojednávaní konkrétnej PZ nastáva značná informačná nerovnováha v neprospech poisťovne z dôvodu, že určitými informáciami (napr. indikátory zdravotného stavu, skutočná finančná situácia klienta a pod.) disponuje len záujemca o poistenie a je len na ňom, do akej miery ich poisťovni sprístupní.“*
- *„Nevieme si objektívne predstaviť, ako by bolo možné priemerného spotrebiteľa informovať o všetkých pravidlách, na základe ktorých sa určuje, či a v akej výške bude v konkrétnom prípade určená riziková prirážka...“*
- *„Na výpočet výšky poplatkov, tak ako aj výpočet týchto poplatkov popísaný v sadzobníku poplatkov, nemá vplyv v akom poradí sú v predmetnom zúčtovanom období zaúčtované.“*
- *„...na webovom sídle zverejnený Sadzobník poplatkov nepredstavuje a ani nie je Sadzobník poplatkov dokumentom, ktorý je možné považovať za súčasť zmluvnej dokumentácie k poisťným zmluvám produktu. Sadzobník poplatkov poskytuje súhrnný prehľad poplatkov, ktoré sú uplatňované na základe poisťných podmienok k všetkým produktom životného poistenia, a to aj tým, ktoré už Poisťovňa neponúka.“*

# III. KRÍZA

# TRANSPARENTNOSŤ – oblasť spotrebiteľských (poistných) zmlúv

- Materiálne požiadavky
- Formálne požiadavky

# Materiálne požiadavky

- **A: Zrozumiteľnosť z gramatického a významového hľadiska**
  - Používaná terminológia a jej zrozumiteľnosť – priemerný spotrebiteľ, resp. priemerný člen cieľovej skupiny
  - Konkrétne fungovanie zmluvy a jej jednotlivých inštitútov, vysvetlenie ekonomických dôsledkov pre spotrebiteľa
- **B: Možnosť spotrebiteľa oboznámiť sa s podmienkami zmluvy**
  - Časový moment – pred uzatvorením zmluvy, význam predzmluvných dokumentov
  - Inkorporácia
  - Prístup ku všetkým dokumentom upravujúcim zmluvný vzťah počas jeho trvania

## Materiálne požiadavky – judikatúra, interpretácia prameňov:

- rozsudok ESD z 20. septembra 2017 vo veci Andriciuc, C-186/16, EU:C:2017:703, body 44 a 45;
- rozsudok ESD z 30. apríla 2014 vo veci Kásler a Káslerné Rábai, C-26/13, EU:C:2014:282, body 67, 71, 72 a 75;
- rozsudok ESD z 10. júla 2019 vo veci Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, bod 68;
- rozsudok ESD z 23. apríla 2015 vo veci Van Hove, C-96/14, EU:C:2015:252, bod 40 a 50;
- rozsudok z 21. marca 2013, RWE Vertrieb AG, C-92/11, EU:C:2013:180, body 52 a 53;
- rozsudok ESD z 20. apríla 2023, Ocidental, C-263/22, EU:C:2023:311, bod 31.
- Bod 3.3.1 Požiadavky na transparentnosť podľa smernice o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách Usmernenia k smernici 93/13/EHS.

## Materiálne požiadavky – reflexia v Stanovisku:

- Článok 3, ods. 13 a 16
- Článok 4 – pravidlá pre inkorporáciu
- Článok 6 – požiadavka informovania o všetkých druhoch nákladov spojených s poistnou zmluvou IŽP, ich výške, charaktere (za čo sa platí), spôsobe výpočtu a frekvencii a spôsobe úhrady
- Článok 8 – časový moment poskytovania informácií
- Článok 9 – terminologická jednotnosť
- Článok 10 – rozsah informácií

materiálne požiadavky  
otázky poisťovní

## ? Vyžaduje sa, aby boli zmluvné podmienky písané jazykom, ktorému porozumie každý spotrebiteľ – teda aj spotrebiteľ s nízkou jazykovou úrovňou (A1 alebo A2)?

Systém ochrany spotrebiteľa je založený na kritériu priemerného spotrebiteľa, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov. Avšak v prípade, ak sú služba či produkt zamerané na určitú skupinu spotrebiteľov (v prípade IZP môže byť takáto skupina definovaná v rámci cieľového trhu v zmysle delegovaného nariadenia Komisie (EÚ) 2014/2358 z 21. septembra 2017, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/97, pokiaľ ide o požiadavky na poisťovne a distribútorov poistenia týkajúce sa dohľadu nad produktmi a ich správou), je potrebné posudzovať kritérium priemerného spotrebiteľa z pohľadu priemerného člena takejto skupiny.

## ? Týka sa materiálna požiadavka transparentnosti len zmluvnej dokumentácie?

Otázka transparentnosti sa týka nielen zmluvnej dokumentácie, ale aj predzmluvných dokumentov. Netransparentnosť informácií v predzmluvnej dokumentácii môže byť v konkrétnom prípade braná do úvahy aj v súvislosti s vyhodnocovaním prijateľnosti konkrétnej zmluvnej podmienky. Bližšie pozri rozhodnutie NBS vo veci sp.zn. NBS1-000-022-669 zo dňa 05.11.2018. Informácie, ktoré spotrebiteľ dostáva pred uzatvorením zmluvy sú veľmi dôležité, pretože na ich základe môže pochopiť rozsah svojich práv a povinností stanovených zmluvou pred tým ako ňou bude viazaný (rozsudok ESD z 21. marca 2013, vo veci RWE Vertrieb AG, C-92/11, EÚ:C:2013:180, bod 44);

## ? Čo sa rozumie pod vyjadrením konkrétneho fungovania mechanizmu, na ktorý sa odvoláva dotknutá podmienka?

Zmyslom tejto požiadavky je to, aby bol spotrebiteľ schopný na základe presných a zrozumiteľných kritérií posúdiť ekonomické dôsledky, ktoré zo zmluvných ustanovení pre neho vyplývajú

? Ako má poisťovňa preukazovať oboznámenie klienta so zmluvnou dokumentáciou? Napr. ak klient v poisťovnej zmluve potvrdí a podpíše, že poisťné podmienky dostal alebo mu boli oznámené, je jeho podpis dostatočný? Musí podpisovať osobitne časť, v ktorej sú jednotlivé poisťné podmienky vymenované, alebo stačí jeden podpis na konci poisťovnej zmluvy? Aká je realizácia tohto ustanovenia vo väzbe na digitálne služby poisťovne? Stačí mať archivovaný mail, ktorý poisťovňa odoslala klientovi a v ktorom mu poslala predzmluvné/zmluvné dokumenty? – tuto vysvetliť príklad dobrej praxe – bod 25 písm. e) stanoviska + pripomienka č. 15

Spotrebiteľ má právo, aby bol so zmluvnými podmienkami jednoznačne a hodnoverne oboznámený a tieto sa hodnovernou a dostupnou formou dostali do jeho sféry. Je to skutková vec – dôkazné bremeno.

? Načo klient potrebuje vedieť, aké poplatky sú v rámci IŽP uplatňované? Jeho hlavným záväzkom je predsa poistné, ktorého výšku má uvedenú v poistnej zmluve.

Pretože kupuje produkt zastrešujúci jednak poistenie a jednak investovanie – má právo vedieť, aká časť ním uhradeného poistného sa použije na investovanie, a aká časť sa spotrebuje na krytie poistného rizika a ďalšie služby (rozhodnutie ESD z 24. februára 2022, vo veci Towarzystwo Ubezpieczen, C-213/20, ECLI:EU:C:2022:118, body 97 až 99)

? Je potrebné uvádzať pri poplatku aj protislužbu, ak charakter protislužby vyplýva z názvu tohto poplatku?

V zásade to nie je nutné, ak názov naozaj popisuje obsah služby

(stretli sme sa však s touto situáciou: poisťovňa si uplatňuje dva poplatky – alokačné percento a poplatok za správu aktív. Podľa vysvetlenia v rámci dohľadu poplatok „Alokačné percento“ slúži na úhradu akvizičných nákladov na zabezpečenie investície, administratívnych nákladov na zabezpečenie pravidelnej informovanosti klientov o stave hodnoty podielov a nákladov na správu aktív. Z popisu poplatkov uvedeného v zmluvnej dokumentácii tieto skutočnosti nevyplývali. Vzhľadom na opis protislužby za poplatok „Alokačné percento“ nie je zrejmé, aká protislužba je poskytovaná za poplatok „správa aktív“, hoci z názvu tohto poplatku by to mohlo byť zrejmé.)

? Ak Sadzobník poplatkov obsahuje iba súhrn informácií o poplatkoch, ktoré sú upravené v poistných podmienkach, je potrebné, aby bol do poistnej zmluvy inkorporovaný?

Ak Sadzobník poplatkov obsahuje iba súhrnné informácie o poplatkoch a nákladoch, ktoré sú jasne, zrozumiteľne a určito a úplne upravené v poistných podmienkach, nie je nutné, aby tvoril súčasť zmluvnej dokumentácie. V takom prípade je možné ho považovať za informatívny dokument obsahujúci prehľad jednotlivých poplatkov. Nesmie však uvádzať žiadnu záväznú informáciu navyše v porovnaní s úpravou poplatkov obsiahnutou v zmluvnej dokumentácii.

Príklad: Poistné podmienky upravovali pravidlá pre poplatok za mimoriadny výber a odkupný poplatok. V sadzobníku poplatkov bol okrem týchto dvoch poplatkov uvedený aj spôsob výpočtu rizikového poistného pre riziko kryté v rámci IŽP. Úprava rizikového poistného ani spôsob jeho výpočtu nebola obsiahnutá ani v poistnej zmluve, ani v poistných podmienkach. V tomto prípade bolo potrebné, aby bol Sadzobník poplatkov riadne inkorporovaný do zmluvnej dokumentácie.

formálne požiadavky

## Formálne požiadavky

- Zrozumiteľnosť vizuálneho znázornenia vrátane veľkosti písma
- Logická štruktúra zmluvy a „neprekvapivosť“
- Logický kontext zmluvných podmienok a „neprekvapivosť“

- Zrozumiteľnosť vizuálneho znázornenia vrátane veľkosti písma
  - Veľkosť písma je v SR upravená (§ 53c OZ)

- Logická štruktúra zmluvy a „neprekvapivosť“
  - či má zmluva logickú štruktúru, či je dôležitým zmluvným podmienkam venovaná náležitá pozornosť a nie sú skryté medzi ostatnými ustanoveniami

- Logický kontext zmluvných podmienok a „neprekvapivosť“
  - či sa zmluvné podmienky nachádzajú v zmluve alebo kontexte, kde ich možno logicky očakávať, a to aj v spojení s inými súvisiacimi zmluvnými podmienkami atď.
  - napríklad zmluvné podmienky, ktorých účínok sa dá pochopiť len v súvislosti s inými podmienkami, by nemali byť prezentované tak, aby ich spojený účínok bol nejasný, napr. by nemali byť umiestnené do rôznych častí zmluvy

## príklad prekvapivosti

- Informácia o rizikovom poistnom pre IŽP
  - Poistná zmluva obsahuje informáciu o celkovom poistnom za IŽP, neobsahuje žiadnu informáciu o rizikovom poistnom pre IŽP
  - Sadzobník poplatkov neobsahuje informáciu o rizikovom poistnom pre IŽP
  - Informácia o existencii rizikového poistného pre IŽP je uvedená v Osobitných poistných podmienkach pre IŽP, avšak bez konkretizácie spôsobu výpočtu
  - Tabuľka upravujúca spôsob výpočtu rizikového poistného pre IŽP je uvedená na konci takmer 50-stranového dokumentu obsahujúceho Všeobecné poistné podmienky, osobitné poistné podmienky pre krytie jednotlivých rizík, ktoré je možné v rámci produktu dojednať (a teda aj takých, ktoré reálne na zmluve dojednané nie sú) a zmluvných dojednaní, bez toho, aby na túto tabuľku existoval akýkoľvek odkaz alebo aby bola uvedená v rámci zmluvných dokumentov, ktoré sa na túto poistnú zmluvu vzťahujú

## Formálne požiadavky – judikatúra, interpretácia prameňov:

- Bod 3.3.1 Požiadavky na transparentnosť podľa smernice o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách Usmernenia k smernici 93/13/EHS
- Rozsudok ESD z 26. februára 2015, vo veci Matei, C-143/13, EU:C:2015:127, bod 75 a 76.
- Stanovisko Generálneho advokáta Hogana k C-621/17, Kiss, bod 41.

## Formálne požiadavky – reflexia v Stanovisku:

- Článok 3, ods. 14 a 16
- Článok 10, ods. 48, písm. a), c), d), e) – umiestnenie, jednotné označovanie častí zmluvnej dokumentácie, odkazy, veľkosť písma

formálne požiadavky  
otázky poisťovní

## ? Môže sa zmluvná dokumentácia odkazovať na dokument dostupný iba na webe?

Môže, ak spĺňa kritériá podľa rozsudku ESD z 5. júla 2012, vo veci Content Services, C-49/11, EU:C:2012:419, definované v bode 42 až 44 :

- 42. Z toho vyplýva, že pomocou trvalého média sa v zmysle článku 5 ods. 1 smernice 97/7 musí spotrebiteľovi zabezpečiť, **rovnako ako pomocou papierového média**, to, že bude vlastniť informácie uvedené v tomto ustanovení, aby mohol prípadne uplatniť svoje práva.
- 43 Ak určité médium umožňuje spotrebiteľovi uchovávať tieto informácie, ktoré sú mu osobne určené, zaručuje to, že nedôjde k zmene ich obsahu, ako aj to, že budú dostupné na použitie počas primeraného času a umožňuje spotrebiteľom ich ako **také reprodukovať, treba také médium považovať za „trvalé“ v zmysle uvedeného ustanovenia.**
- 44 Takýto prístup potvrdzujú aj definície pojmu „trvalý nosič“ poskytnuté normotvorcom Únie v iných právnych predpisoch, najmä v článku 2 písm. f) smernice 2002/65, v článku 2 bode 12 smernice 2002/92 a v článku 3 písm. m) smernice 2008/48. Hoci dané smernice nie sú v tomto prípade uplatniteľné, neexistuje nič, na základe čoho by sa bolo možné domnievať, ako uviedol generálny advokát v bode 36 svojich návrhov, že tieto definície sa týkajú iného pojmu, než je pojem použitý v smernici 97/7. Toto konštatovanie platí tým skôr pre smernicu 2011/83, ktorá má od 13. júna 2014 nahradiť smernicu 97/7 a ktorá vo svojom článku 2 bode 10 definuje pojem „trvalý nosič“ použitím kritérií uvedených v predchádzajúcom bode.

## ?Ak je Sadzobník poplatkov samostatným dokumentom, ktorý je vnorený do poistných podmienok, je nutné, aby bol umiestnený v úvodnej časti poistných podmienok?

Považujeme za vhodné, aby oba dokumenty, ak sú vnorené do textu poistných podmienok boli v úvodnej časti, nakoľko ich prípadné umiestnenie v iných častiach textu, môže byť vyhodnotené ako prekvapivé ustanovenie. Vždy ide len o príklad dobrej praxe s tým, že poisťovňa sa môže rozhodnúť aj pre iné transparentné riešenie.

# IV. PERIPETIA

## ROZSAH POŽIADAVKY TRANSPARENTNOSTI

- Všetky zmluvné podmienky (ktoré nie sú individuálne dojednané), vrátane **HLAVNÉHO PREDMETU ZMLUVY A CENY**

hlavný predmet zmluvy

## ČO JE HLAVNÝ PREDMET ZMLUVY - všeobecne

- Taká zmluvná podmienka, ktorá určuje podstatu plnenia z danej zmluvy (*essentialia negotii*)
- Nepatria sem podmienky, ktoré majú vedľajšiu povahu vo vzťahu k podmienkam vymedzujúcim samotnú podstatu zmluvného vzťahu

# HLAVNÝ PREDMET ZMLUVY - všeobecne

- Hlavný predmet zmluvy vs. hlavný predmet plnenia

Smernica 93/13/EHS používa pojem "hlavný predmet zmluvy" a nie "hlavný predmet plnenia" ako vyplýva z § 53 ods. 1 OZ.

Stanovisko je písané eurokomformne a z tohto dôvodu používame pojem hlavný predmet zmluvy a nie plnenia. Ide o to, že len hlavný predmet zmluvy (nie plnenia) môže v sebe zahŕňať skutočnosti, ktoré popisujeme v článku 5, t.j. poistné krytie, poistné riziko, investičný fond a pod. Uvedený prístup opierame aj o výklad § 53 ods. 1 OZ (Veľký komentár C.H.BECK Občiansky zákonník I, str. 558)

## HLAVNÝ PREDMET ZMLUVY O IŽP

- 2 prvky poistnej zmluvy – poistný prvok a investičný prvok – ako neoddeliteľné časti zmluvy o IŽP
- Poistný prvok = služba poistenia
- Investičný prvok = služba investovania
- Zdroje:
  - Rozsudok ESD C-143/20 a C-213/20 (body 97-99)
  - Rozsudok ESD C-542/16 (bod 50 a 57)
  - Poistné produkty založené na investovaní ako alternatíva alebo náhrada investičných produktov; investičný prvok ako súčasť poistných produktov založených na investovaní (odôvodnenie 56 smernice IDD)

cena

## CENA pri poistných produktoch

- **Poistná zmluva vo všeobecnosti** – 1 prvok poistnej zmluvy – prevzatie rizika (poistný prvok) korešponduje záväzku spotrebiteľa zaplatiť cenu za túto službu = poistné
- **Poistná zmluva o IŽP** - 2 prvky poistnej zmluvy – poistný prvok a investičný prvok = poistné – ALE – čo z poistného slúži na krytie poistného rizika, čo slúži na krytie nákladov na investovanie a čo sa reálne investuje? = dôvod pre podrobnejšiu informáciu o cenách za jednotlivé „služby“ (služba poistenia, služba investovania)
- Súvis s materiálnou požiadavkou transparentnosti – porozumenie hospodárskym dôsledkom pre spotrebiteľa

? Prečo si NBS myslí, že informácie o prípadných poplatkových povinnostiach sú „relevantnou informáciou“, o existencii ktorej by mal mať spotrebiteľ vedomosť predtým, ako urobí svoje kvalifikované rozhodnutie uzavrieť poisťnú zmluvu IŽP, a že tieto informácie sú spôsobilé ovplyvniť jeho kvalifikované rozhodnutie? Nepostačuje poskytnutie informácií v rozsahu podľa § 788 a § 792a OZ?

Ak hovoríme o poisťnej zmluve IŽP, spájajú sa v nej dve základné zložky – poisťná zložka (krytie rizika smrti a/alebo dožitia) a investičná zložka (s možnosťou zhodnocovania finančných prostriedkov formou investovania). Základnými informáciami, ktoré spotrebiteľ potrebuje na to, aby si mohol vybrať zmluvu, ktorá najlepšie zodpovedá jeho potrebám, teda budú nielen informácie o poskytovanom poisťnom krytí a tomu zodpovedajúcom poisťnom (rizikovom poisťnom pre IŽP), ale aj o investičnej zložke. Pokiaľ sa jedná o informácie o investičnej zložke, podľa názoru NBS je pre spotrebiteľa dôležité mať k dispozícii nielen informácie o podkladových aktívach, ale aj o tom, aká suma z ním uhradeného poisťného sa skutočne použije na investovanie. Len ťažko je možné si predstaviť spotrebiteľa, ktorý si uzatvára tento druh poisťovania s tým, že mu nezáleží na tom, koľko z ním zaplateného poisťného sa spotrebuje na krytie rizika či úhradu iných poplatkov uplatňovaných poisťovňou, a koľko z toho sa reálne investuje v rámci investičnej časti poisťovania. Samotné ustanovenie § 792a ods. 2 OZ obsahuje neúplný výpočet konkrétnych informácií, ktoré je potrebné poisťníkovi poskytnúť pred uzavretím zmluvy, lebo podľa § 792a ods. 2 písm. o) OZ majú byť poisťníkovi okrem informácií vymenovaných v predchádzajúcich písmenách poskytnuté aj ďalšie informácie a poučenia umožňujúce správne pochopiť riziká spojené s poisťnou zmluvou, ktoré preberá ten, ktorý s poisťovňou uzaviera poisťnú zmluvu... Informácie o tom, v akom rozsahu sa spotrebiteľom zaplatené poisťné reálne použije na investovanie, a v akom rozsahu bude skonzumované na krytie dojednaného rizika či na iné náklady, ktoré si poisťovňa voči spotrebiteľovi uplatňuje, sú dôležitými informáciami pre posúdenie toho, či ponúkaná poisťná zmluva spĺňa spotrebiteľove potreby a požiadavky.

## Rozsudok ESD z 3. októbra 2019, vo veci Kiss, C-621/1, EU:C:2019:820, bod 43:

*„Je pravda, že z judikatúry uvedenej v bode 37 tohto rozsudku nevyplýva, že veriteľ je povinný v dotknutej zmluve podrobne špecifikovať povahu všetkých služieb, ktoré poskytuje ako protihodnotu poplatkov stanovených v jednej alebo viacerých zmluvných podmienkach. Vzhľadom na ochranu, ktorú má smernica 93/13 poskytovateľ spotrebiteľovi z dôvodu, že sa nachádza v znevýhodnenom postavení voči predajcovi alebo dodávateľovi, pokiaľ ide o vyjednávaciu silu, ako aj o úroveň informovanosti, je však dôležité, aby povaha skutočne poskytovaných služieb mohla byť rozumne pochopená alebo vyvodená zo zmluvy posudzovanej ako celok. Okrem toho spotrebiteľ musí byť schopný overiť, že sa rôzne poplatky alebo služby, za ktoré sa poplatky platia, neprekrývajú.“*

# V. KATASTROFA?

## PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ STANOVISKA

- Stanovisko nevytvára právo, ale len interpretuje platné zákonné pravidlá eurokomformným výkladom podľa použitej judikatúry SDEU. Použitie stanoviska na poistné zmluvy IŽP podstatným spôsobom nemení platné pravidlá.
- Aktívna kontrola dodržiavania stanoviska zo strany NBS štandardne prebieha najskôr po uplynutí 3 mesiacov od jeho zverejnenia na webovom sídle NBS.
- V rámci vybavovania podaní finančných spotrebiteľov budeme formulovať závery v súlade so stanoviskom.

Ďakujem za pozornosť



[roman.fusek@nbs.sk](mailto:roman.fusek@nbs.sk)