

DATUM: 18. 6. 2024

## Dohledový benchmark č. 2/2024

# K vybraným oblastem vyžadování a vyhodnocování informací od účastníka před uzavřením smlouvy o doplňkovém penzijním spoření

### 1. Účel dohledového benchmarku

Účelem tohoto dohledového benchmarku je vymezit základní dohledová očekávání České národní banky (dále jen „ČNB“) při plnění povinností podle § 136 a § 137 zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPS“) penzijními společnostmi, které spočívají ve vyžádání, resp. získání informací od účastníka<sup>1</sup>, jejich vyhodnocení a následném doporučení nejvhodnější strategie spoření, popř. doporučení smlouvu o doplňkovém penzijním spoření (dále jen „DPS“) neuzavřít.

Na samostatného zprostředkovatele a vázaného zástupce se níže uvedené principy použijí obdobně, a to s odkazem na § 75 odst. 2 ZDPS<sup>2</sup>. Ačkoliv tedy další text pracuje již pouze s termínem „penzijní společnost“, vztahuje se tento dohledový benchmark obdobně i na případy vyžadování informací od účastníka při distribuci DPS ze strany osob oprávněných zprostředkovávat DPS.

### 2. Shrnutí právní úpravy

Ustanovení § 136 odst. 1 ZDPS vyžaduje, aby před uzavřením smlouvy o DPS došlo ze strany penzijní společnosti k získání potřebných a relevantních informací o účastníkovi tak, aby mu mohla být doporučena pro něj nejvhodnější strategie spoření, přičemž toto ustanovení označuje za nezbytné získání následujících kategorií informací od účastníka:

- a) znalosti a zkušenosti v oblasti financí,
- b) znalosti a zkušenosti s investičními nástroji, do kterých účastnické fondy investují,
- c) tolerance a preference ve vztahu k investičnímu riziku a
- d) cíle v rámci DPS a preference ve vztahu ke strategii spoření.

Získání těchto nezbytných informací v dostatečném rozsahu sleduje konkrétní cíl penzijní společnosti, kterým je podle § 136 odst. 2 ZDPS vyhodnocení, zda uzavření smlouvy o DPS a dohodnutá strategie spoření odpovídá cílům účastníka v rámci DPS, jeho odborným znalostem a zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik.

V případě, že penzijní společnost vyhodnotí získané informace tak, že uzavření smlouvy o DPS nebo účastníkem požadovaná strategie spoření neodpovídá informacím poskytnutým podle § 136 odst. 1 ZDPS, cílům účastníka v rámci DPS, jeho odborným znalostem nebo zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik, upozorní podle § 136 odst. 3 ZDPS účastníka na takové zjištění a doporučí mu pro něj vhodnější strategii spoření. Pokud účastník trvá na volbě jiné strategie spoření,

<sup>1</sup> Povinnosti ve vztahu k účastníkovi stanovené v části deváté ZDPS (§ 126 - § 140) plní penzijní společnost podle § 129 ZDPS v přiměřeném rozsahu také ve vztahu k zájemci o DPS. V dalším textu proto nebudou pojmy „účastník“ a „zájemce o DPS“ rozlišovány a bude používán pouze pojem „účastník“.

<sup>2</sup> Na samostatného zprostředkovatele a vázaného zástupce se při zprostředkování DPS použijí § 126 až 140 ZDPS obdobně.

poučí jej penzijní společnost o rizicích spojených s jinou volbou a účastníkovi v jeho volbě, s výjimkou strategie spoření zahrnující alternativní účastnický fond, vyhoví.

V případě, že účastník odmítne nezbytné informace ve smyslu § 136 odst. 1 ZDPS poskytnout nebo podá informace zjevně neúplné, nepřesné nebo nepravdivé, je penzijní společnost povinna ve smyslu § 136 odst. 4 ZDPS poučit účastníka o tom, že takový postoj jí neumožní vyhodnotit, zda uzavření smlouvy o DPS nebo účastníkem vybraná strategie spoření odpovídá jeho cílům v rámci DPS, jeho odborným znalostem nebo zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik, a doporučí mu stát se účastníkem pro něj vhodnějšího účastnického fondu, případně mu doporučí smlouvu o DPS neuzavřít. Pokud účastník trvá na uzavření smlouvy o DPS a na své volbě strategie spoření, penzijní společnost mu, s výjimkou strategie spoření zahrnující alternativní účastnický fond, vyhoví.

Podle § 137 ZDPS je penzijní společnost oprávněna vycházet ze spolehlivosti údajů poskytnutých účastníkem podle § 136 odst. 1, ledaže věděla nebo vědět měla, že taková informace je zjevně neúplná, nepřesná nebo nepravdivá. V takovém případě penzijní společnost uplatní výše uvedený postup podle § 136 odst. 4 ZDPS.

Uvedená ustanovení navazují na obecné povinnosti penzijní společnosti vykonávat svoji činnost s odbornou péčí (§ 48 ZDPS)<sup>3</sup> a jednat s účastníkem kvalifikovaně, čestně a spravedlivě a v jeho nejlepším zájmu (§ 126 ZDPS).

### 3. Obecné principy

Hlavním smyslem právní úpravy vyžadování informací od účastníka je dodržení zásady „*poznej svého účastníka*“, tzn. že penzijní společnost musí vyžadovat od svých účastníků informace, které jí umožní při výkonu činnosti doporučit vhodnou strategii spoření.

Penzijní společnost je povinna získat od účastníka informace v rozsahu nezbytném k tomu, aby porozuměla zásadním skutečnostem o účastníkovi a aby nabyla přesvědčení, že se zřetelem k charakteru závazkového vztahu plynoucího ze smlouvy o DPS, výši příspěvku a dohodnuté penzijní strategii, jsou produkt DPS a dohodnutá strategie spoření pro účastníka vhodné.<sup>4</sup> Na základě informací uvedených v předcházející části lze u vyžadování informací od účastníka v případě DPS identifikovat několik dílčích povinností penzijní společnosti, které lze shrnout následovně:

- (i) vyžádat si od účastníka informace před uzavřením smlouvy o DPS,
- (ii) zavést, uplatňovat a udržovat odpovídající postupy v případě, že účastník vyžádané informace odmítne poskytnout,
- (iii) vyžádat si odpovídající rozsah nezbytných informací (v rozsahu podle § 136 odst. 2 ZDPS),
- (iv) identifikovat zjevně neúplné, nepřesné nebo nepravdivé informace a zavést, uplatňovat a udržovat následný postup v případě, že takové informace penzijní společnost identifikuje,
- (v) zavést, uplatňovat a udržovat objektivní systém vyhodnocení získaných informací a
- (vi) zavést a udržovat řídicí a kontrolní systém ve vztahu k vyžadování informací a uchování dokumentů a záznamů (i ve vztahu k distribuční síti podle § 77h písm. e) ZDPS).

<sup>3</sup> Shodná povinnost samostatného zprostředkovatele a vázaného zástupce je zakotvena v § 75 odst. 1 ZDPS.

<sup>4</sup> Viz důvodová zpráva k § 136 ZDPS.

## 4. Upřesnění principů při vyžadování a vyhodnocování informací od účastníka DPS

Následující text se blíže věnuje vymezení dohledových očekávání ČNB v případě naplňování jednotlivých povinností penzijní společnosti uvedených v předchozí části. Za nevhodnější způsob vyžadování informací od účastníka lze považovat použití penzijního dotazníku.

### 4.1. Vyžádání informací od účastníka před uzavřením smlouvy o DPS

Penzijní společnost je podle § 136 odst. 1 ZDPS povinna od účastníka získat informace vždy před uzavřením smlouvy o DPS. Současně by penzijní společnost neměla jakýmkoliv způsobem zlehčovat význam poskytnutí těchto informací účastníkem nebo dokonce účastníka od poskytnutí informací odrazovat. Naopak, penzijní společnost by měla před samotným vyžádáním informací účastníka jasným a srozumitelným jazykem informovat o účelu vyžadování informací tak, aby účastník pochopil důvod, proč je od něj požadováno poskytnutí určitých informací a proč je důležité, aby tyto informace poskytl úplně, přesně a pravdivě.

Pokud účastník vyplňuje penzijní dotazník bez přítomnosti odpovědného pracovníka penzijní společnosti, vázaného zástupce anebo zprostředkovatele DPS (dále jen „pracovník“), měla by mu penzijní společnost zajistit v případě potřeby vhodnou formu podpory<sup>5</sup>. Obdobně v případě vyplňování penzijního dotazníku účastníkem za přítomnosti pracovníka by takový pracovník měl mít pevnou oporu ve vnitřních předpisech a být schopný vhodně zodpovědět případné otázky účastníka. V žádném z uvedených případů se však nesmí jednat o takovou podporu, prostřednictvím které by byl účastník naváděn k uvedení/zaškrtnutí konkrétní informace/odpovědi v penzijním dotazníku.

V případě online i offline způsobu vyžadování informací by mělo být vyplnění penzijního dotazníku účastníkem prokazatelně autorizováno.

### 4.2. Postupy v případě, že účastník vyžádané informace odmítne poskytnout

#### ***Možnost odmítnout vyplnění penzijního dotazníku***

Účastník má možnost poskytnutí informací podle § 136 odst. 1 a 2 ZDPS odmítnout, a přesto smlouvu o DPS uzavřít, pokud se nejedná o strategii alternativního účastnického fondu, a účastník na tom trvá. Tato možnost by však účastníkovi neměla být aktivně nabízena či nepřímou vnucována. V rámci sjednávání smlouvy o DPS za přítomnosti pracovníka by o této možnosti měl být účastník informován pouze v případě, že se na tuto skutečnost sám zeptá, nebo v případě, kdy by vyplnění dotazníku sám odmítl, avšak až poté, co byl informován o účelu a významu vyžadování informací.<sup>6</sup>

V případě, že si účastník sjednává smlouvu o DPS online, měl by být nejprve informován o účelu a významu vyžadování informací. Účastník by v daném kroku sjednávání smlouvy o DPS neměl dostat na výběr mezi možnostmi „vyplnit“ či „nevyplnit“ penzijní dotazník, ale měl by mu být dotazník automaticky zobrazen k vyplnění. Možnost odmítnout vyplnění penzijního dotazníku by měla být zakomponována až v samotném dotazníku, přičemž tato možnost nesmí být nijak výrazná a neopodstatněně poutající pozornost účastníka v porovnání s jinými částmi dotazníku. Odmítnutí vyplnění penzijního dotazníku musí být účastníkem rovněž prokazatelně autorizováno.

<sup>5</sup> Např. telefonní číslo na relevantního pracovníka, možnost chatu s pracovníkem/chatbotem, možnost zobrazit si doplňující informace prostřednictvím použití tooltips (ikona zobrazující další informace poté, co na ni účastník najede kurzorem myši).

<sup>6</sup> ČNB dále doplňuje, že by v tomto případě dotazník neměl obsahovat možnost nevyplnění ze strany účastníka, a pokud by k tomuto kroku měl účastník zájem iniciativně přikročit, pak ČNB očekává, že penzijní společnost daný požadavek zdokumentuje jiným způsobem, než prostřednictvím penzijního dotazníku.

### **Poučení účastníka**

V situaci, kdy účastník odmítne poskytnout vyžadované informace, ČNB očekává, že penzijní společnost má nastavena pravidla pro řádné a rekonstruovatelně prováděné poučení<sup>7</sup> účastníka o tom, že neposkytnutí vyžádaných informací penzijní společnosti neumožní vyhodnotit, zda uzavření smlouvy o DPS nebo účastníkem vybraná strategie spoření odpovídá cílům účastníka v rámci DPS a jeho odborným znalostem a zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik.

### **Plnění povinnosti podle § 130 odst. 4 ZDPS prostřednictvím penzijního dotazníku**

ČNB dále upozorňuje, že se penzijní společnost používající penzijní dotazník pro plnění povinností podle § 136 ZDPS a současně podle § 130 odst. 4 ZDPS vystavuje riziku, že bez nastavení dalších systémových a procesních možností zaznamenání požadavků a potřeb účastníka souvisejících s uzavíranou smlouvou o DPS nedojde vlivem odmítnutí vyplnění dotazníku ze strany účastníka ke splnění povinnosti penzijní společnosti podle § 130 odst. 4 ZDPS. K plnění této povinnosti blíže viz *Dohledové sdělení č. 1/2024*.

### **4.3. Rozsah vyžadovaných informací**

Informace musí být od účastníka získány v dostatečném rozsahu, objektivně a dostatečně konkrétním způsobem tak, aby umožnily řádné vyhodnocení, zda uzavření smlouvy o DPS a dohodnutá strategie spoření odpovídá cílům účastníka v rámci DPS, jeho odborným znalostem a zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik.

#### **Obecně k obsahu penzijních dotazníků**

Při tvorbě penzijních dotazníků, jejichž záměrem je získání informací podle § 136 odst. 1 ZDPS o účastníkovi za účelem jejich vyhodnocení ve smyslu § 136 odst. 2 ZDPS, by penzijní společnost měla dodržovat minimálně následující principy:

- a) dbát na srozumitelnost a věcnou správnost penzijního dotazníku
  - vyhnout se zavádějícím, matoucím, nepřesným, příliš obecným nebo příliš odborným výrazům a formulacím,
  - používat slovní spojení, jež nejsou víceznačná a která nedávají nechtěný prostor pro jejich různou interpretaci a chápání ze strany účastníků (např. „vysoký výnos“, „mírné kolísání“, „významný propad“ apod.),
- b) řádně zvážit rozsah penzijního dotazníku
  - vyvarovat se formálního, resp. minimalistického plnění zákonných požadavků - otázky v penzijním dotazníku by měly být koncipovány tak, aby byl získáván reálný obraz o cílech, odborných znalostech a zkušenostech účastníka, tedy měly by např. umožňovat posoudit různou úroveň znalostí a zkušeností účastníků, nikoliv např. pouze odlišit účastníka s žádnými znalostmi (zkušenostmi) a účastníka s minimálními základními znalostmi (zkušenostmi);
  - vyvarovat se rovněž příliš extenzivního rozsahu dotazníku (např. potenciálně nadbytečné otázky týkající se vzdělání účastníků či nedostatečně relevantní otázky neodrážející skutečné znalosti účastníka např. ve formě zjišťování účastníkovy zájmu o dění na finančních trzích) vedoucím k nadměrné zátěži účastníka a jeho případné demotivaci dotazník vyplnit,

<sup>7</sup> Je žádoucí, aby poučení bylo pro účely zachycení účastníkovy pozornosti dostatečně výrazné.

c) zajistit vhodnou konstrukci a systém otázek

- každá otázka by měla být účastníkem zodpovězena (penzijní společnost musí mít nastaven systém, který zajistí, že účastník odpoví na všechny otázky, a to i na takové, na které nezná odpověď – např. možnost odpovědi „nevím“ v relevantních případech),
- otázky a možnosti odpovědí by měly být neutrální a nepodsouvající účastníkovi žádnou z odpovědí (ať už ve formě grafického zobrazení nebo navádějící textace),
- jednotlivé otázky by neměly kombinovat více různorodých informací najednou (např. zjišťovat najednou znalosti a zkušenosti účastníka nebo toleranci a preferenci k riziku, popř. zahrnovat více druhů finančních produktů s různými vlastnostmi či investiční nástroje s různou rizikovostí apod.),
- možnosti odpovědí by měly pokrývat co nejširší okruh situací, které s ohledem na různorodost charakteristik a cílů účastníků mohou nastat.

Ve vazbě ke znalostním otázkám vztahujícím se k naplnění povinnosti podle § 136 odst. 1 písm. a) a b) ZDPS ČNB v obecné rovině očekává, že struktura a počet odpovědí nebude navádět k náhodnému určení správné odpovědi - např. za nevhodnou situaci lze považovat, když znalostní otázka obsahuje 3 možnosti odpovědí, z nichž 1 obsahuje správné tvrzení, 1 obsahuje nesprávné tvrzení a 1 zní „Nevím“.<sup>8</sup> ČNB dále považuje za problematické pokládání sebehodnotících otázek, neboť sebehodnocení účastníka je vždy subjektivní a nelze tak zajistit spolehlivost takto získaných informací. Navíc povinnost vyhodnotit informace je uložena penzijní společnosti, nikoliv účastníkovi.

### **Znalosti v oblasti financí**

ČNB očekává, že si penzijní společnost vyžádá informace o účastníkových znalostech v oblasti financí v takovém rozsahu, který jí umožní vyhodnotit, zda má účastník relevantní znalosti v oblasti financí důležité pro pochopení rizik souvisejících s DPS. Penzijní společnost by si tak měla vyžádat od účastníka objektivní informace o znalostech účastníka v oblastech relevantních finančních pojmů, finančních vlastností a charakteristik DPS (např. odbytné, možnost přerušit platbu příspěvku či změnit výši příspěvku) a jeho rizik (např. odečtení poskytnutých státních příspěvků v případě předčasného vypovězení smlouvy o DPS, neexistující garance návratnosti vložených prostředků či další relevantní rizikové faktory).

Z uvedeného je zřejmé, že omezení rozsahu vyžádaných informací pouze na znalosti účastníka v případě finančních produktů typu běžný účet, kreditní karta apod. není dostatečné.

### **Zkušenosti v oblasti financí**

ČNB očekává, že informace o zkušenostech účastníka v oblasti financí budou vyžádány obdobným způsobem jako informace o znalostech v oblasti financí, tzn. že budou shromážděny informace o zkušenostech účastníka s DPS, popř. finančními produkty, které jsou svými vlastnostmi a charakteristikami nejvíce podobné DPS. Zjišťování informací o dalších finančních produktech není vyloučeno, mělo by však vždy tvořit pouze doplněk výše uvedených relevantních informací ve vztahu k DPS (např. již uvedený běžný účet, kreditní karta apod. jsou pro tyto účely irelevantní).

V případě, že by jedna otázka týkající se zkušeností účastníka s finančními produkty obsahovala více finančních produktů se stejnou či obdobnou rizikovostí (v jedné otázce nelze sdružovat více produktů s výrazněji rozdílnou rizikovostí), potom by penzijní společnost měla dále upřesnit, zda pro uvedení/zaškrtnutí dané informace/odpovědi postačí, pokud účastník má zkušenosti pouze s jedním z uvedených produktů, více produktů nebo se všemi uvedenými produkty. Za dobrou

<sup>8</sup> Rozhodne-li se účastník tipovat odpovědi, automaticky vyloučí možnost „Nevím“, na základě čehož má u takové znalostní otázky 50% šanci, že náhodně označí správnou odpověď, což může jednoduše ovlivnit proces vyhodnocení.



praxi ČNB považuje použití jednoho produktu v jedné otázce, popř. více produktů v jedné otázce, která se ale dále dělí tak, aby byl účastník schopen ke každému produktu odpovědět zvlášť. Penzijní společnost by současně tyto vyžadované informace měla vztáhnout k určitému časovému období, které bude zajišťovat aktuálnost takové informace (např. zkušenost za poslední 3 roky).

### ***Znalosti investičních nástrojů, do kterých účastnické fondy investují***

ČNB očekává, že si penzijní společnost vyžádá od účastníka informace o jeho znalostech investičních nástrojů, do kterých účastnické fondy investují, v rozsahu, ze kterého bude schopna vyhodnotit, zda účastník rozumí rizikům souvisejícím s danými investičními nástroji.

V této souvislosti je rovněž důležité, aby penzijní společnost zhodnotila, nakolik účastník rozumí základním termínům, rizikům, vlastnostem a charakteristikám investičních nástrojů, do kterých účastnické fondy investují, a vztahu mezi rizikem a výnosem.

Za dobrou praxi ČNB považuje použití jednoho investičního nástroje v jedné otázce, popř. více investičních nástrojů v jedné otázce, která se ale dále dělí tak, aby byl účastník schopen ke každému investičnímu nástroji odpovědět zvlášť.

### ***Zkušenosti s investičními nástroji, do kterých účastnické fondy investují***

ČNB očekává, že si penzijní společnost od účastníka vyžádá informace o jeho zkušenostech s investičními nástroji, do kterých účastnické fondy investují. Penzijní společnost by současně tyto vyžadované informace měla vztáhnout k určitému časovému období, které bude zajišťovat aktuálnost takové informace (např. zkušenost za poslední 3 roky).<sup>9</sup>

### ***Tolerance ve vztahu k investičnímu riziku***

Tolerance ve vztahu k investičnímu riziku představuje charakteristiku rizikového profilu účastníka, která se vztahuje k zjištění účastníkem tolerované úrovně ztráty bez toho, aby došlo k ohrožení naplnění účelu DPS jako zajištění prostředků v důchodovém věku účastníka.

Mělo by se zejména jednat o otázku/ky zjišťující například účastníkem maximální tolerovanou výši případné realizované ztráty, tzn. významnost DPS pro zajištění příjmů účastníka v důchodovém věku a existenci alternativních zdrojů pokrytí jeho potřeb (tzn. míru závislosti na příjmu z DPS).

ČNB upozorňuje, že zjišťování tolerance účastníka ve vztahu k výši případné ztráty by mělo být prováděno dynamicky za účelem zjištění skutečné míry těchto veličin s co nejvyšší přesností, tzn. otázky v penzijním dotazníku by měly nabízet různé a vzájemně navazující úrovně ztrát.<sup>10</sup>

Penzijní dotazník by měl být schopen zachytit i skutečnost, že účastník má velmi nízkou až nulovou toleranci k případné realizované ztrátě z DPS, a tuto skutečnost dále zohlednit.

<sup>9</sup> I zde platí, že obsahuje-li jedna otázka více investičních nástrojů se stejnou či obdobnou rizikovostí (v jedné otázce nelze sdružovat více investičních nástrojů s výrazněji rozdílnou rizikovostí), potom by penzijní společnost měla dále upřesnit, zda pro uvedení/zaškrtnutí dané informace/odpovědi postačí, pokud účastník má zkušenosti pouze s jedním z uvedených investičních nástrojů, s více investičními nástroji nebo se všemi uvedenými investičními nástroji. Obdobně jako v předchozích případech ČNB považuje za dobrou praxi použití jednoho investičního nástroje v jedné otázce, popř. více investičních nástrojů v jedné otázce, která se ale dále dělí tak, aby byl účastník schopen ke každému investičnímu nástroji odpovědět zvlášť.

<sup>10</sup> Např. otázka směřovaná pouze k zjištění jednání účastníka ve vztahu k jedné předem stanovené hodnotě ztráty není žádoucí, jelikož získává informace o charakteristikách účastníka pouze ve vztahu k této úrovni ztráty, přičemž účelem takové otázky by mělo být naopak zjištění, od jaké úrovně ztráty dojde k určitému jednání ze strany účastníka.

### **Preference ve vztahu k investičnímu riziku**

Preference ve vztahu k investičnímu riziku představuje charakteristiku rizikového profilu účastníka, která se vztahuje k míře volatility (kolísání) hodnoty penzijní jednotky, jíž účastník dává přednost (preferuje) s ohledem na potenciálně vyšší výnos.

Mělo by se zejména jednat o otázky zjišťující, jaká úroveň volatility hodnoty penzijní jednotky je pro účastníka nejpřijatelnější (resp. ještě akceptovatelná) a jaká je účastníkem tolerovaná maximální výše případné ztráty v průběhu spořicí fáze, která by byla ještě účastníkem akceptována, aby nedocházelo ke strategicky a časově nevhodným přechodům účastníka mezi jednotlivými strategiemi spoření, popř. výpovědi smlouvy o DPS, což by pro účastníka mohlo znamenat realizaci ztráty.

Pro zjišťování preference ve vztahu k investičnímu riziku platí, obdobně jako u tolerance k investičnímu riziku, potřeba provádět vyžádání takové charakteristiky dynamicky za účelem zjištění skutečné míry těchto veličin s co nejvyšší přesností, tzn. otázky v penzijním dotazníku by měly nabízet různé a vzájemně navazující úrovně ztrát.

Penzijní dotazník by měl být schopen zachytit i skutečnost, že účastník má velmi nízkou až nulovou preferenci ve vztahu k investičnímu riziku (je prakticky rizikově averzní).

### **Cíle v rámci DPS a preference ve vztahu ke strategii spoření**

Cíle účastníka a preference ve vztahu ke strategii spoření v rámci DPS představují komplexní a stěžejní část vyžádání informací od účastníka.

ČNB očekává, že penzijní společnost pro účely zjištění účastníkovy preference ve vztahu ke strategii spoření zváží používání orientačních, avšak srozumitelných příkladů rizika, resp. výše ztráty ve vztahu k vyšší výnosu a době spoření, v rámci jednotlivých účastnických fondů nebo strategií spoření, ze kterých si účastník vybere jemu nejvíce vyhovující variantu. Tyto příklady by měly obsahovat také informaci o přibližném procentuálním zastoupení jednotlivých investičních nástrojů a obecný popis investiční strategie každého účastnického fondu nebo strategie spoření, který bude pro účastníka dostatečně srozumitelný a se kterým se bude schopen případně ztotožnit. Pro tyto účely lze doporučit také použití vhodných grafických prvků (např. grafů, tabulek apod.).

ČNB dále očekává, že penzijní společnost pro doporučení vhodné strategie spoření získá od účastníka informaci o plánované spořicí době, resp. investičním horizontu účastníka a o následné plánované formě čerpání prostředků z DPS (výplata dávek).

### **4.4. Identifikace zjevně neúplných, nepřesných nebo nepravdivých informací a zavedení, uplatňování a udržování postupu v případě, že takové informace penzijní společnost identifikuje**

ČNB očekává, že penzijní společnost zavede a udržuje prvky a mechanismy, které v rámci jí nastaveného systému vyžádání informací od účastníků identifikují situace, kdy došlo k poskytnutí zjevně neúplných, nepřesných nebo nepravdivých informací účastníkem.

Zajištění konzistentnosti a spolehlivosti vyžádaných informací od účastníka spočívá v nastavení mechanismu identifikace a následného řešení vzájemně rozporných odpovědí poskytnutých účastníkem v rámci jednoho konkrétního penzijního dotazníku (konzistentnost odpovědí) nebo mezi dvěma a více po sobě následujícími (v krátké době po sobě vyplněnými) penzijními dotazníky účastníka (spolehlivost). Pro zajištění konzistentnosti a spolehlivosti informací poskytnutých v rámci penzijního dotazníku by však penzijní společnost měla v souladu s § 137 ZDPS zohledňovat také informace, které účastník uvedl v rámci svých požadavků a potřeb souvisejících se smlouvou o DPS (viz povinnost podle § 130 odst. 4 ZDPS). Úplnost informací

pak zpravidla předpokládá, že účastník odpoví na všechny otázky v penzijním dotazníku, a to bez zamlčení relevantních skutečností.<sup>11</sup>

Za dobrou praxi ČNB považuje použití tzv. křížových otázek, v rámci kterých musí účastník odpovědět vždy stejně či obdobně, neboť se dotazují na velmi podobnou skutečnost, a to pouze jiným způsobem. Jako příklad lze uvést porovnání odpovědí na otázky týkající se tolerance a preference ve vztahu k investičnímu riziku a cílům účastníka v rámci DPS a jeho preferencí ve vztahu ke strategii spoření.

Pokud penzijní společnost identifikuje, že jí účastník poskytl neúplné, nepřesné nebo nepravdivé informace, potom je povinna účastníka prokazatelně poučit o tom, že neposkytnutí úplných, přesných a pravdivých informací jí neumožní vyhodnotit, zda uzavření smlouvy o DPS nebo účastníkem vybraná strategie spoření odpovídá jeho cílům v rámci DPS, jeho odborným znalostem nebo zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik (viz povinnost podle § 136 odst. 4 ZDPS) a poskytnout účastníkovi možnost nápravy, popř. účastníkovi doporučit nejméně rizikový účastnický fond (zpravidla povinný konzervativní fond) nebo mu doporučit smlouvu o DPS neuzavřít.

#### 4.5. Systém vyhodnocení vyžádaných informací

Za klíčové informace pro doporučení vhodné strategie spoření nebo doporučení účastníkovi smlouvu o DPS neuzavřít považuje ČNB zejména informace o cílech účastníka v rámci DPS a jeho preferencích ve vztahu ke strategii spoření a jeho toleranci a preferencích ve vztahu k investičnímu riziku.

ČNB očekává, že mechanismus vyhodnocení nebude založen na pouhém součtu bodů za označené odpovědi na jednotlivé otázky bez uplatnění eliminačních, neboli „KO kritérií“ (podmínek)<sup>12</sup>, neboť prostý součet bodů často vede k případům, kdy je účastníkovi doporučena rizikovější strategie spoření než odpovídá jeho profilu (např. v případě, kdy účastník deklaroval velmi silnou averzi vůči riziku, a přesto mu byla doporučena rizikovější strategie spoření, a to pouze díky dostatečnému počtu bodů získanému z ostatních otázek). ČNB dále uvádí, že penzijní společnost může použít i jiné metody vyhodnocení vyžádaných informací, pokud budou řádně sloužit svému účelu.

Penzijní společnost by také měla ve vyhodnocení penzijního dotazníku zohledňovat věk účastníka, aby byl zachován hlavní účel DPS, kterým je podle § 1 odst. 2 ZDPS zabezpečit doplňkový příjem účastníka ve stáří nebo invaliditě. V tomto kontextu a v souladu s § 48 ZDPS, resp. s odbornou péčí, lze považovat za vhodné účastníkovi, který již dosáhl předdůchodového<sup>13</sup> či důchodového věku, a jenž převádí své naspořené prostředky z transformovaného fondu nebo přechází od jiné penzijní společnosti, doporučit za účelem ochrany těchto prostředků nejméně rizikovou strategii spoření, pokud z dotazníku jednoznačně nevyplývá něco jiného. Tato povinnost se však nevztahuje na účastníky v předdůchodovém a důchodovém věku, kteří uzavírají novou smlouvu o DPS. V případě těchto účastníků je žádoucí, aby penzijní společnost vždy jednala v souvislosti

<sup>11</sup> V případě elektronického vyplňování penzijního dotazníku by identifikace nekonzistentních, nespolehlivých a neúplných informací měla být zajištěna systémově (např. automatické upozornění na nekonzistentnost odpovědi; aplikace mechanismu, kdy bez označení odpovědi nelze pokračovat s další otázkou), zatímco v případě papírově vyplňovaného penzijního dotazníku lze tuto kontrolu akceptovat až při procesu vyhodnocování penzijního dotazníku (nejčastěji formou kontroly odpovědí, které mohou být ve vzájemném rozporu, a kontrolou, že došlo ke zodpovězení všech otázek).

<sup>12</sup> ČNB připouští, že v řádně nastaveném systému vyhodnocení může mít charakter „KO kritéria“ i „ocenění“ vybrané možnosti odpovědi takovou bodovou hodnotou, která nemůže být kompenzována jinými odpověďmi. Taková situace však musí být posouzena z pohledu všech možných variant vyhodnocení.

<sup>13</sup> Za účastníka v předdůchodovém věku lze považovat účastníka, kterému zbývá 5 let a méně do dosažení věku potřebného pro vznik nároku na starobní důchod stanoveného podle § 32 zákona o důchodovém pojištění (viz § 114 odst. 1 ZDPS).



s povinností podle § 114 ZDPS, kterou účastníkům řádně vysvětlí a následně jim dá možnost postupovat dle § 114 odst. 4 ZDPS.<sup>14</sup>

ČNB uvádí vybrané vzorové příklady vyhodnocení penzijního dotazníku a následného přístupu penzijní společnosti:

- a) Účastník nemá preferovanou strategii spoření a vyplnil penzijní dotazník – penzijní společnost na základě vyžádaných informací a jejich vyhodnocení účastníkovi doporučí pro něj nejvhodnější strategii spoření (penzijní společnost písemně zaznamená důvody k uvedenému doporučení<sup>15</sup>).
- b) Účastník má preferovanou strategii spoření a vyplnil penzijní dotazník, avšak z jeho vyhodnocení vyplývá, že pro účastníka je vhodnější, resp. jeho cílům v rámci DPS a jeho odborným znalostem nebo zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik či jeho požadavkům a potřebám<sup>16</sup> lépe vyhovuje jiná než jím požadovaná strategie spoření - penzijní společnost účastníka na takové zjištění upozorní a doporučí mu pro něj vhodnější strategii spoření (penzijní společnost rekonstruovatelně zaznamená, že účastníka upozornila a písemně zaznamená důvody k doporučení pro něj vhodnější strategie spoření).
- c) Účastník odmítne vyplnění penzijního dotazníku, popř. podá informace zjevně neúplné, nepřesné nebo nepravdivé - penzijní společnost účastníka poučí o tom, že takový postoj jí neumožní vyhodnotit, zda uzavření smlouvy o DPS nebo jím vybraná strategie spoření odpovídá jeho cílům v rámci DPS, jeho odborným znalostem nebo zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik, a doporučí mu stát se účastníkem nejméně rizikového účastnického fondu, případně mu doporučí smlouvu o DPS neuzavřít (penzijní společnost rekonstruovatelně zaznamená, že účastníka řádně poučila a písemně zaznamená důvody k doporučení pro něj vhodnější strategie spoření, popř. doporučení smlouvu o DPS neuzavřít).
- d) Z vyhodnocení penzijního dotazníku účastníka vyplývá, že uzavření smlouvy o DPS neodpovídá cílům či potřebám účastníka v rámci DPS uvedeným v penzijním dotazníku či jeho odborným znalostem nebo zkušenostem potřebným pro pochopení souvisejících rizik - penzijní společnost, s ohledem na povinnost jednání s odbornou péčí, účastníkovi doporučí smlouvu o DPS neuzavřít (takové důvody penzijní společnost písemně zaznamená).

Ve výše uvedených případech však platí, že pokud účastník trvá na uzavření smlouvy o DPS anebo na své volbě strategie spoření, penzijní společnost mu, s výjimkou strategie spoření zahrnující alternativní účastnický fond, vyhoví.

<sup>14</sup> Nemělo by tak docházet k situaci, kdy účastník uzavře smlouvu o DPS s jinou strategií, než je strategie konzervativní, a penzijní společnost bude následně účastníka relativně krátce po uzavření smlouvy informovat o převodu jeho prostředků do povinného konzervativního fondu podle 114 odst. 1 a 3 ZDPS, přičemž účastník bude nucen v souladu s § 114 odst. 4 ZDPS písemně zaslat žádost o nepřevádění prostředků tak, aby nedošlo ke změně sjednané strategie spoření.

<sup>15</sup> Za dobrou praxi ČNB považuje, pokud jsou v rámci vyhodnocení penzijního dotazníku uvedena např. bodová pásma, ke kterým je přiřazen relevantní slovní popis profilu účastníka následovaný konkrétní vhodnou strategií spoření. Všechny tyto tři parametry by současně měly být nastaveny dostatečně racionálně a profil účastníka by měl být popsán tak, aby mu účastník byl schopen porozumět a měl možnost se s ním v ideálním případě ztotožnit, popř. vyjádřit pochybnost o správnosti stanovení jeho profilu.

<sup>16</sup> ČNB v této souvislosti dále upozorňuje, že penzijní společnost může nabýt odůvodněného přesvědčení, že uzavření smlouvy o DPS, popř. doporučení účastníkem požadované strategie spoření, neodpovídá charakteristikám účastníka také např. i ze záznamů o požadavcích a potřebách účastníka podle § 130 odst. 4 ZDPS.

#### **4.6. Řídicí a kontrolní systém ve vztahu k vyžadování informací a uchování dokumentů a záznamů (i ve vztahu k distribuční síti)**

ČNB očekává, že penzijní společnost nastaví svůj řídicí a kontrolní systém (včetně určení odpovídajících pravomocí a odpovědností) u těchto činností takovým způsobem, aby bylo zajištěno posouzení jejich shody s právními předpisy a s tímto dohledovým benchmarkem.

##### ***Řídicí systém***

ČNB očekává, že společnost bude mít zavedeny řádné postupy, vč. jejich zakotvení ve vnitřních předpisech pro řádné vyžadování informací od účastníků. Jakékoliv revize relevantních procesů by měly být konzultovány zejména s oddělením compliance. Absence aktuálních vnitřních předpisů a metodických postupů oslabuje předpoklad, že pracovníci dotčených organizačních útvarů budou schopni provádět svoji činnost v souladu s právními předpisy, konzistentně a v patřičném rozsahu.

##### ***Kontrolní systém***

ČNB očekává, že penzijní společnost nastaví odpovídající kontrolní mechanismy pro vyžadování informací od účastníka, a to včetně kontrolních mechanismů vztahujících se ke svým distribučním kanálům, za účelem zajištění, že v procesu vyžadování informací jsou plněny všechny požadavky podle právní úpravy a vnitřních předpisů (např. kontrola telefonických hovorů s účastníky, kontrola e-mailové komunikace s účastníky, mystery shopping, kontrola úplnosti a správnosti smluvní a podkladové dokumentace v listinné nebo elektronické podobě, vzdělávání pracovníků atd.).

##### ***Uchování dokumentů a záznamů***

ČNB očekává, že penzijní společnost uchová ve lhůtách podle § 55 odst. 2 ZDPS všechny relevantní dokumenty související s vyžadováním informací od účastníků, a to zejména účastníkem vyplněný, validovaný a autorizovaný penzijní dotazník (informace podle § 136 odst. 1 a 2 ZDPS) a navazující výsledky vyhodnocení penzijního dotazníku účastníka, vč. záznamu o upozornění či poučení podaného účastníkovi ve smyslu § 136 odst. 3 nebo 4 ZDPS, doporučení strategie spoření ze strany penzijní společnosti účastníkovi a důvodů, na kterých penzijní společnost doporučení takové strategie spoření zakládá apod. ČNB doplňuje, že všechny vnitřní procesy a činnosti penzijní společnosti dotčené tímto benchmarkem musí být zpětně vysledovatelné a rekonstruovatelné.