

prosinec 2023



# Zpr@vodaj ČSSZ

Žádost o důchod online, str. 1 • Valorizační oznámení elektronicky, str. 2

## O důchod lze nově žádat také online

Klienti ČSSZ mohou od prosince využít nové elektronické služby, a to Žádosti o důchod online. Týká se to důchodů starobních, invalidních a pozůstalostních. Služba Žádost o důchod online je dostupná na [ePortálu ČSSZ](#).

### Významný posun v digitalizaci

Online žádost o důchod je jedním z dalších významných kroků v postupné digitalizaci agendy ČSSZ. Klienti tak mohou v pohodlí a jednoduše vyplnit a odeslat žádost o důchod, aniž by museli fyzicky navštívit úřad. Součástí služby je u starobního důchodu jeho informační výpočet s volbou termínu pro odchod do důchodu a také možnost doložit elektronicky chybějící dokumenty. Klienti obratem obdrží potvrzení o přijetí žádosti.

### Jednoduše z domova

Služba je uživatelsky přívětivá, přestože se jedná o dosud nejkomplexnější a nejkomplikovanější službu pro klienty ČSSZ. Do žádosti o důchod se automaticky načtou všechny pojistné doby a informace, které ČSSZ eviduje. Poté klient doplní ostatní požadované údaje, případně vloží elektronické originály nebo skeny dokumentů nezbytné pro doložení nároku a výpočet výše důchodu. V případě pochybností o pravosti naskenovaných dokumentů může okresní správa požádat o jejich převedení autorizovanou konverzí, předložení originálu anebo o úředně ověřenou kopii v listinné podobě.



**i** Přístup do ePortálu ČSSZ využívá elektronickou identifikaci, je tak naprosto bezpečný a není třeba se obávat. Do služby se klienti přihlásí prostřednictvím identity občana (tj. např. eObčanka, bankovní identita, mobilní klíč eGovernmentu) nebo přihlašovacími údaji k datové schránce, případně zahraničním identifikačním prostředkem podle unijního nařízení eIDAS.

### Uložte si na později

Rozpracovanou elektronickou žádost lze kdykoliv uložit a dokončit ji později, například když si klient bude

potřebovat něco v klidu promyslet anebo když zjistí, že mu některé dokumenty chybí. Všechny služby [ePortálu ČSSZ](#) jsou dostupné z počítače i z mobilního zařízení či tabletu 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Po odeslání žádosti klient obdrží elektronicky potvrzení o jejím přijetí. Následná komunikace s klientem pak probíhá podle jeho volby v listinné podobě, e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky.

### ČSSZ vždy pomůže

V případě, že bude klient potřebovat při vyplňování žádosti odbornou pomoc, bude součástí žádosti o důchod online zcela nová služba „objednání

*pokračování na straně 2...*

... pokračování ze strany 1

schůzky s pracovníkem ČSSZ online“, a to s datem a časem podle vlastního výběru. V tento rezervovaný čas se pak klient přihlásí do ePortálu (pomocí svých identifikačních údajů), kde mu bude poskytnuta online podpora pro dokončení žádosti. Nezbytným prostředkem k uskutečnění online hovoru bude na straně klienta pouze technické zajištění spojení (tedy mikrofon a reproduktor, popř. sluchátka). Nová podpůrná služba ePortálu ČSSZ bude spuštěna v průběhu prosince 2023.

### Klient na prvním místě

ČSSZ je připravena i na postupné ladění nové služby, která je sofistikovaná a velmi komplexní. Spuštění služby Žádost o důchod online předcházelo rozsáhlé testování. Přesto nelze vyloučit jakoukoliv novou a nečekanou nestandardní situaci, neboť životní historie každého klienta je jedinečná. ČSSZ bude na tyto případy obratem reagovat a službu průběžně zdokonalovat. Její součástí je proto také „dotazník spokojenosti“, který bude po odeslání žádosti automaticky spuštěn.

Služba bude v průběhu prosince dostupná rovněž v anglickém jazyce na anglické verzi ePortálu ČSSZ.

Pro všechny, kteří preferují osobní sepsání žádosti, zůstane samozřejmě zachována možnost navštívit ohledně vyřízení žádosti okresní

správu, nyní nově zcela libovolnou, nezávisle na místě trvalého pobytu.

Projekt je spolufinancován z nástroje Evropské unie NextGenerationEU prostřednictvím Národního plánu obnovy.



### Valorizační oznámení pro 1,7 milionu klientů nově elektronicky

Příjemcům jednoho druhu důchodu poukazovaného bezhotovostně na bankovní účet bude nově valorizační oznámení zasíláno pouze elektronicky formou „zprávy pro příjemce“ vztahující se k částce doplatku valorizace. ČSSZ tím sníží počet zasílaných valorizačních oznámení formou dopisu o 1,7 mil. kusů, což v součtu vykazuje úsporu nákladů na materiál, tisk a poštovné téměř 45 mil.korun.

Majitelům datových schránek pro fyzické osoby bude valorizační oznámení zasláno také jako příloha datové zprávy. Valorizační oznámení obdrží příjemce nejpozději ve výplatní den svého důchodu.

### Možnost dodatečného vytištění oznámení

Klienti, kteří neobdrží valorizační

oznámení formou dopisu, a přesto by ho potřebovali v papírové podobě, o něj mohou **od 2. 1. 2024** požádat jedním ze tří způsobů:

- vyplnit jednoduchý formulář na webu ČSSZ, kde zadají své rodné číslo,\*
- kontaktovat call centrum ČSSZ na čísle 800 050 248, zvolit provolbu „valorizační oznámení“ a zadat své rodné číslo,\*
- osobně navštívit libovolnou okresní správu, kde valorizační oznámení na počkání vytisknou.

\* V těchto případech bude valorizační oznámení zasláno přibližně do 14 dnů na adresu evidovanou u ČSSZ.

Formou dopisu stále obdrží valorizační oznámení příjemci:

- důchodu vypláceného v hotovosti prostřednictvím České pošty,
- důchodu, který je vyplácen v souběhu s jiným důchodem nebo se zvláštním příspěvkem,
- dílčího důchodu,
- důchodu vypláceného do zahraničí,
- sirotčího důchodu vypláceného pro více sirotků,
- důchodu vypláceného jinému příjemci nebo na účet zařízení sociálních služeb,
- důchodu s exekuční srážkou nebo výplatou do vězeňského zařízení,
- kterým je vyplácen slovenský dohodovací příspěvek,
- kteří dosáhnou v lednu 2024 věku 85 let. ■



Všechna reprodukční práva jsou vyhrazena. Jakékoliv šíření a kopírování online Zpr@vodaje ČSSZ bez výslovného svolení ČSSZ není povoleno. Obrátit se můžete na [redakce@cssz.cz](mailto:redakce@cssz.cz). Děkujeme za pochopení.