



Sp. zn. 6841/2021/VOP/EH
Č. j. KVOP-10266/2022
Datum 7. února 2022

Vážená paní A.,

ukončil jsem šetření podnětu, který jste podala ve věci uvolnění výplaty Vašeho starobního důchodu a změny způsobu jeho výplaty na účet v bance.

Předesílám, že jsem oprávněn prošetřit postup orgánů sociálního zabezpečení při vyřizování žádosti o důchod a při zjištění jejich pochybení po nich požadovat přijetí opatření k nápravě.

Po prošetření věci jsem dospěl k závěru, že se Česká správa sociálního zabezpečení (dále jen „ČSSZ“) při vyřizování Vaší žádosti o změnu způsobu výplaty důchodu na účet u banky dopustila pochybení spočívajícího v prodlení, když Vám po obdržení žádosti nezaslala bez zbytečného odkladu výzvu k odstranění jejích nedostatků. Rovněž došlo k překročení lhůty pro vyřízení žádosti o změnu způsobu výplaty důchodu. Své pochybení však po zahájení šetření napравила a změnu způsobu výplaty provedla.

Z podnětu vyplynulo, že Vám byla pozastavena výplata Vašeho starobního důchodu z důvodu jeho opětovného nevyzvednutí na České poště. Dne 21. července 2021 jste prostřednictvím ePortálu ČSSZ požádala o uvolnění výplaty Vašeho důchodu. Zároveň jste prostřednictvím datové schránky zaslala ČSSZ žádost o zařízení výplaty důchodu poukazem na účet v České republice coby majitelka účtu. V podnětu jste též uvedla, že při opakované telefonické komunikaci ohledně vyřizování věci jste byla informována, že žádost je v pořádku, ve fázi vyřizování a na její vyřízení je dána lhůta 90 dnů. Dne 19. října 2021 Vám však pracovnice call centra sdělila, že chybí žádost o zařízení výplaty důchodu na účet a máte ji zaslat poštou. To jste i učinila. Když jste ani na začátku listopadu 2021 důchod na účet neobdržela, obrátila jste se na mě podnětem v dané věci.

Výplatu důchodů a změnu způsobu výplaty důchodů upravuje zákon o důchodovém pojištění.¹ Dle něj se důchody vyplácejí v hotovosti. Na základě žádosti příjemce důchodu se důchod poukazuje na účet příjemce u banky v České republice.

Požádá-li příjemce dávky o změnu způsobu výplaty důchodu nebo o změnu účtu, na který má být důchod poukazován, je plátcem důchodu povinen provést takovou změnu nejpozději od splátky důchodu splatné ve třetím kalendářním měsíci po kalendářním měsíci, v němž byla uplatněna žádost o takovou změnu. To platí obdobně i v případě žádosti o vyplácení důchodu jinému než dosavadnímu příjemci. Žádosti o poukazování důchodu na účet se podávají plátcem na tiskopisu předepsaném plátcem důchodu.

1 Ustanovení § 64 odst. 4 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění.

Z uvedeného vyplývá, že poukaz důchodu na účet u banky na základě žádosti příjemce důchodu je odchylkou od pravidla, podle něhož se důchody vyplácejí v hotovosti. Zákon přitom stanoví, že se tak děje pouze na základě žádosti příjemce důchodu, jakož i jednoznačně definuje, na který účet lze důchod poukázat. Nemůže se tedy jednat o jakýkoliv účet. Zákon rovněž stanoví, jakým způsobem se žádost o změnu způsobu výplaty důchodu na účet podává. Z ustanovení vyplývá nezbytnost ověření, že účet, na který má plátce důchodu důchod zasílat, skutečně patří příjemci důchodu.

Z poučení o vyplňování tiskopisu „Žádost o zařízení výplaty důchodu poukazem na účet – majitel účtu“ na jeho zadní straně vyplývá, že údaje uvedené na první straně žádosti o účtu, na který má být důchod zasílán, je nutné nechat potvrdit bankou, u níž je účet veden. Na zadní straně tiskopisu je pak vyžadován vlastnoruční podpis příjemce důchodu (případně též manžela či manželky důchodce, má-li být důchod zasílán na jeho či její účet).

Aby bylo možné postup ČSSZ ve Vaší důchodové záležitosti celkově posoudit, byla vyžádána součinnost vedoucí oddělení stížností ČSSZ za účelem získání doplňujících informací a písemností k věci.

Z podkladů jsem zjistil, že jste dne 21. července 2021 požádala prostřednictvím ePortálu ČSSZ o uvolnění výplaty starobního důchodu, která byla zastavena, protože jste si nevyzvedla tři po sobě jdoucí měsíce splátku důchodu na pobočce České pošty. Další den (dne 22. července 2021) jste též požádala prostřednictvím datové schránky o zařízení výplaty důchodu na bankovní účet. ČSSZ jste však nedoručila originál bankou potvrzené žádosti o zařízení výplaty na účet, což je obvyklý a doporučený postup, nýbrž jeho kopii. Dle ČSSZ by však v takové situaci musela být Vaše žádost s kopií potvrzení banky touto bankou i autorizována. Dopisem ze dne 2. září 2021 Vás proto ČSSZ vyzvala k doručení tiskopisu žádosti v písemné formě s tím, abyste ji zaslala co nejdříve, nejpozději do 15 dnů.

V řízeních ve věcech důchodového pojištění se uplatňuje podpůrně správní řád, tedy i zásada rychlosti řízení, což znamená, že správní orgán je povinen vyřizovat věci bez zbytečných průtahů.² Zbytečnými průtahy jsou situace, kdy je správní orgán nečinný a nevyřizuje věc, ačkoliv k tomu nemá žádný objektivní a omluvitelný důvod.

Pokud ČSSZ zjistí, že žádost, kterou obdržela, nebyla uplatněna v takové podobě, aby ji mohla bez dalšího vyřídit, je povinna pomoci žadateli odstranit nedostatky žádosti na místě nebo jej vyzvat k odstranění nedostatků žádosti. V takové situaci může i přerušit řízení, což by za daných okolností bylo vhodné, neboť lhůta na vyřízení věci by neběžela až do dne, kdy byly odstraněny nedostatky žádosti.

Své úkony musí přitom správní orgán činit v zákonem stanovené lhůtě nebo ve lhůtě přiměřené, není-li v zákoně lhůta stanovena. ČSSZ tedy měla výzvu k odstranění nedostatků žádosti zaslat bez zbytečného odkladu v přiměřené lhůtě, což šest týdnů ode dne obdržení Vaší žádosti rozhodně není. Její postup tak vnímám jako pochybení.

Vaši žádost o zařízení výplaty důchodu na účet, potvrzenou bankou, obdržela ČSSZ dne 20. října 2021. Na základě bankou potvrzené a Vámi podepsané žádosti Vám poté zaslala

² Ustanovení § 6 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu.

dne 15. listopadu 2021 doplatek důchodu za období ode dne 8. dubna 2021 do dne 7. prosince 2021 ve výši 83 872 Kč (po exekuční srážce ve výši 26.100 Kč) a současně zařídila od prosince 2021 pravidelnou výplatu Vašeho starobního důchodu ve výši 10 484 Kč (po exekuční srážce ve výši 5.220 Kč) na Váš účet v bance.

Výše popsaný postup ČSSZ doložila písemnými podklady. Z nich je zřejmé, že úřad Vás vyzval k zaslání originálu tiskopisu žádosti ověřeného bankou a po jeho doručení, tedy po prokázání splnění podmínek zákona o důchodovém pojištění pro změnu způsobu výplaty důchodu, zařídil výplatu důchodu na Váš účet v bance. Z výše uvedeného rozboru je přitom zřejmé, že došlo k překročení zákonem stanovené lhůty pro vyřízení žádosti o změnu způsobu výplaty důchodu. Jak jsem již uvedl, ČSSZ vytýkám především pochybení spočívající v tom, že Vám výzvu k odstranění nedostatků žádosti neodeslala v přiměřené lhůtě bez zbytečného odkladu, a to vzhledem k delšímu odstupu této výzvy od obdržení žádosti.

Nemám v úmyslu nikterak zpochybňovat Vámi popsaný obsah telefonické komunikace s pracovníky ČSSZ, avšak bez písemných důkazů nelze zpětně prokázat, jak přesně probíhala, zda by bylo možné někomu vytýkat případné nepřesné informace ohledně vyřizování Vaší žádosti. Současně považuji za vhodné podotknout, že veškeré potřebné informace pro zdárné vyřízení věci mohou žadatelé zjistit z webových stránek úřadu.

Protože prodlení úřadu již bylo odstraněno a ČSSZ Vám zaslala doplatek starobního důchodu a zařídila pravidelnou výplatu Vašeho důchodu na Váš účet v bance, neshledávám důvod, abych v dané věci činil další kroky. Své šetření proto uzavírám podle ustanovení § 18 odst. 2 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv.

S pozdravem

JUDr. Stanislav Křeček v. r.
veřejný ochránce práv
(dopis je opatřen elektronickým podpisem)