

**Informování občanů
o nabytých důchodových právech
a souvisejících skutečnostech
nositelem pojištění**

Milan Šlapák
Kamila Svobodová
Anna Šťastná
Martin Holub

VÚPSV, v.v.i. Praha
2015

Publikace byla schválena ediční vědeckou radou ve složení:

doc. Ing. Ladislav Průša, CSc. (VÚPSV, v.v.i. Praha)
Ing. Martin Holub, Ph.D. (VÚPSV, v.v.i. Praha)
Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D. (FSV UK Praha)
doc. Ing. Robert Jahoda, Ph.D. (MU Brno)
Ing. David Prušvic, Ph.D. (MF ČR)
Ing. Jan Mertl, Ph.D. (VŠFS Praha)
Ing. Jan Molek, CSc. (JU České Budějovice)
doc. Ing. Olga Poláková, CSc. (Metropolitní univerzita Praha)

Vydal Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.
Praha 2, Karlovo náměstí 1
jako svou 489. publikaci
Vyšlo v roce 2015, 1. vydání, počet stran 79
Tisk: VÚPSV, v.v.i.

Recenze: Ing. Jan Mertl, Ph.D.
RNDr. Jiří Schlanger

ISBN 978-80-7416-217-6

<http://www.vupsv.cz>

Abstrakt

Projekt přináší podobu informačního servisu pro občany České republiky o jejich důchodových právech. Šetření se zaměřilo na identifikaci konkrétních informací, které lidé považují za užitečné, a na to, jak detailní by taková informace měla být. Přesnost informace je velmi důležitá, ale vzhledem ke složitosti formule pro výpočet důchodu v České republice je dosažení přesnosti informace při zachování její srozumitelnosti velice obtížné. Čím detailnější a přesnější informace bude lidem poskytována, tím bude vyšší riziko, že jí nebude porozuměno. Jádrem projektu proto bylo nalezení rovnováhy mezi mírou přesnosti informace podávané občanovi a její obecnou srozumitelností.

Klíčová slova: veřejný informační servis; informace o důchodech; nabytá důchodová práva; nositel pojištění; klientská přívětivost servisu

Abstract

The paper provides the Czech pension institution with a tool for the improvement of information provision on acquired pension rights which is one of the aims of the pension reform agenda. The project's aim is to find the best way in which to inform people in the Czech Republic about individual pension rights and to communicate the accumulated know-how to the Czech pension institution. Output enable CSSZ to design a customer friendly service which provides valuable, accurate and understandable information on acquired pension rights.

Key words: public information service; information on pensions; acquired pension rights; pension institution; client-friendly service, financial literacy

Obsah

Seznam tabulek a grafů.....	7
1. Úvod.....	9
1.1 Cíl projektu.....	10
2. Metodologie.....	11
3. Shrnutí poznatků předchozího výzkumu VÚPSV.....	14
4. Informační servis o nabytých důchodových právech v zahraničí.....	16
4.1 Německo.....	18
4.2 Švédsko.....	20
5. Šetření a formování podoby informačního servisu nositele pojištění v ČR.....	23
6. Závěry a návrh informačního dopisu nositele pojištění o důchodových právech.....	40
Přílohy.....	47
Literatura.....	77
Výtahy z oponentských posudků.....	78

Seznam tabulek a grafů

Tabulky

Tabulka č. 1 Zastoupení respondentů dle pohlaví a vzdělání (v %)	12
Tabulka č. 2 Zastoupení respondentů dle věku a socioekonomického postavení (v %)	12
Tabulka č. 3 Zastoupení respondentů dle krajů (v %)	13
Tabulka č. 4 Zastoupení respondentů dle velikosti obce (v %)	13
Tabulka č. 5 Zhodnocení srozumitelnosti jednotlivých částí dopisu, průměr	25
Tabulka č. 6 Zhodnocení dopisu jako celku, průměr.....	32
Tabulka č. 7 Věk, od kterého by měl být dopis rozeslán (v %)	36

Grafy

Graf č. 1 Zhodnocení srozumitelnosti jednotlivých částí dopisu (v %).....	25
Graf č. 2 Části dopisu, které respondenti považují za přínosné (v %)	30
Graf č. 3 Části dopisu, které respondenti považují za nadbytečné (v %)	31
Graf č. 4 Zhodnocení dopisu jako celku (v %).....	32
Graf č. 5 Zájem dostávat informační dopis (v %)	33
Graf č. 6 Způsob rozesílání informačního dopisu (v %).....	34
Graf č. 7 Frekvence rozesílání dopisu (v %)	35
Graf č. 8 Věk, od kterého by měl být dopis rozeslán, dle věku respondenta (v %).....	37

1. Úvod

Důchodová reforma počítá s přenesením části odpovědnosti za hmotné zabezpečení na stáří ze státu na jedince. To předpokládá kvalitní informovanost veřejnosti. Takový požadavek bývá akcentován v souvislosti s fondovým pilířem důchodového systému. Ovšem i v případě státního důchodového pilíře je zajištění informovanosti veřejnosti důležité. Dominantní podíl příjmů osob v důchodovém věku totiž i do budoucna bude tvořit státní důchod. Na základě dostupných informací o vlastních důchodových nárocích se občan rozhoduje o časování odchodu do důchodu, o další účasti na trhu práce a stanovení preferencí spotřeby a úspor. Na tom, že podmínkou úspěchu důchodové reformy je kvalitní informovanost veřejnosti o změnách v důchodovém systému, proto panuje obecná shoda. Jedním z předpokladů efektivního dopadu řady opatření přijímaných s cílem zajistit dlouhodobou udržitelnost důchodového systému je efekt v podobě změny chování účastníků schématu. Pokud se však občané o probíhajících změnách dozvědí pozdě nebo se k informaci nedostanou vůbec, nemohou jim přizpůsobit své chování.

Informovanost obyvatel o důchodech z prvního důchodového pilíře však není jen prostředkem k dosažení cílů státní důchodové politiky, je sama o sobě hodnotou. Zajištění přístupu k informacím by mělo být právem účastníka schématu jakožto klienta státní správy. V České republice je systém důchodového pojištění organizován na základě pojistného principu, ačkoli tento princip je oslaben celou řadou redistributivních opatření. Osoba odcházející do starobního důchodu je oprávněnou osobou uplatňující ve správním řízení svůj nárok získaný splněním zákonem stanovených povinností - dlouholetým placením pojistného do systému. Moderní trend orientace orgánů státní správy na klientský přístup k uživateli vyžaduje vedle dostupnosti informací o současné a budoucí podobě systému především servis poskytující informace o individuálním důchodovém nároku pojištěnce.

Současným trendem v členských zemích EU proto je, aby nositelé pojištění informovali občany o jejich důchodových právech otevřeně a s časovým předstihem. Obecné informace o důchodech jsou dobře dostupné i v ČR, ale jako nejdůležitější se ukazuje srozumitelná informace o nabytých důchodových právech: kdy účastníkovi vznikne nárok na důchod a jak vysoký tento důchod bude. Zahraniční i domácí šetření (viz dále) nicméně ukazuje, že občané v předdůchodovém věku jsou často velice špatně informováni o skutečnostech souvisejících s jejich důchodovým nárokem. S cílem situaci změnit koncepční materiál MPSV „Základní body reformy důchodového systému“ představený 30.11.2010 předpokládá uložení informační povinnosti České správě sociálního zabezpečení (ČSSZ), která má mj. zahrnovat i poskytnutí informace o předpokládané výši budoucí důchodové dávky.¹

¹ Koncepční materiál MPSV „Základní body reformy důchodového systému“ ukládá ČSSZ, aby připravila službu poskytující občanům „výpočet teoretické výše důchodu ze základního důchodového pojištění, a to na základě stávajících pravidel výpočtu důchodu a odvedeného pojistného na důchodové pojištění.“

1.1 Cíl projektu

Cílem tohoto zadání je najít cestu, jak co nejkvalitněji informovat občany ČR o jejich individuálních důchodových právech a poskytnout získané informace českému nositeli pojištění. Výstup zadání bude mít formu doporučení umožňující ČSSZ vytvořit produkt, který bude zohledňovat: zkušenosti zahraničních nositelů pojištění při poskytování obdobného servisu, efektivitu způsobu prezentace informace občanům a hodnotu a využitelnost konkrétní informace pro občana.

2. Metodologie

Východiskem práce bylo vyhodnocení oficiálních dokumentů, legislativy a sekundární rozbor materiálů zachycujících předmětnou problematiku ve vybraných zemích a v České republice. V rámci mezinárodní komparace přístupů k informování občanů o nabytých důchodových právech a souvisejících skutečnostech nejprve předkládáme stručnou deskripci důchodových systémů vybraných vyspělých zemí s cílem představit s ohledem na cíle této monografie schematicky podobu systému, který v dané zemi zajišťuje občanům hmotné zabezpečení ve stáří. Následně, s důrazem na dobré praxe a poslední vývoj, přinášíme informaci o způsobu, jakým jsou účastníci jednotlivých schémat fungujících v té které zemi informováni o nabytých důchodových právech. Výběr zemí byl proveden s přihlédnutím k možnosti způsobu aplikace postupů v podmínkách České republiky. Základní metodou je v této části vyhodnocení oficiálních dokumentů, primární legislativy v jednotlivých zemích a zároveň sekundární analýza již existujících výzkumných prací zachycujících stav dané problematiky v jednotlivých zemích. S cílem zjistit aktuální stav dané problematiky a ujasnit způsob informování občanů o důchodovém nároku v praxi byli kontaktováni nositelé pojištění některých zkoumaných zemí. Na základě získaných informací byl koncipován první návrh informačního materiálu o získaných důchodových právech a souvisejících skutečnostech zohledňující praktickou proveditelnost nositelem pojištění. Po konzultaci s odpovědnými pracovníky ČSSZ se stavělo na tom, že je v současnosti možno stavět informační servis pouze na datech již dnes dostupných v osobním informačním dopisu.

Informační text byl následně testován prostřednictvím diskusních skupin (focus groups). Hlavním cílem diskusí bylo zjistit, do jaké míry potenciální adresát poskytované informace potřebuje a je schopen jim porozumět. V rámci focus groups se zjišťovala spokojenost respondentů s ohledem na pilotní podobu informačního servisu a hodnotu podané informace i její použitelnost. Zároveň se zjišťovalo, zda nějaká důležitá informace chybí. V rámci sběru dat bylo provedeno 5 focus groups se zástupci potenciálních příjemců poskytované služby ve věku ekonomické aktivity (nepobírající invalidní ani starobní důchod). Skupinové diskuse se konaly v různých krajích ČR tak, aby byli zastoupeni obyvatelé různých částí republiky, lišící se dle základních socio-demografických a ekonomických charakteristik. Metoda focus groups se ukázala jako nejvhodnější nástroj pro vytvoření informačních materiálů vzhledem k tomu, že využívá skupinové dynamiky. To umožnilo zaznamenat a konfrontovat větší počet různých názorů a dovolilo komplexnější náhled na danou problematiku a vytvoření adekvátnější představy o tom, jaká forma informačního servisu bude nejlépe srozumitelná co největšímu okruhu osob. Následný rozbor výsledků focus groups měla za cíl stanovit hodnotu a užitečnost jednotlivých informací podle preferencí potenciálních adresátů (viz příloha č. 1 a 2).

Na základě takto získaných poznatků byl informační dopis modifikován a podroben evaluaci v rámci individuálních rozhovorů s potenciálními adresáty za použití evaluačních dotazníků. V rámci evaluační fáze byl informační dopis o důchodech upravený na základě podnětů z diskusních skupin předložen celkem 53 respondentům, s nimiž byl následně individuálně vyplněn hodnotící dotazník (viz příloha č. 3). Mezi dotázanými je 42 % mužů a 58 % žen. Necelá čtvrtina respondentů má vzdělání bez maturity (tj. základní, střední bez maturity nebo je vyučena), nejvyšší podíl respondentů, tj. více než čtyři pětiny, mají středoškolské vzdělání s maturitou a třetina dotázaných jsou vysokoškoláci, případně osoby mající vyšší odbornou školu.

Tabulka č. 1 **Zastoupení respondentů dle pohlaví a vzdělání** (v %)

pohlaví		vzdělání	
muž	42	ZŠ, vyučen, SŠ bez maturity	23
žena	58	SŠ s maturitou	43
		VŠ vč. VOŠ	34

Z hlediska věku je 8 % respondentů do 30 let, necelá třetina je ve věku 30-39 let, pětina respondentů spadá do věkového rozmezí 40-49 let, třetina dotázaných je ve věkové skupině 50-59 let a 8 % respondentů dosáhlo věku vyššího než 60 let. Co se týče socioekonomického postavení, tak nejvíce respondentů (dvě třetiny) jsou zaměstnanci a zaměstnankyně, 17 % dotázaných podniká, resp. je osobami samostatně výdělečně činnými, desetina je nezaměstnaných, 6 % jsou ženy na mateřské či rodičovské dovolené a jeden z respondentů má jiné socioekonomické postavení.

Tabulka č. 2 **Zastoupení respondentů dle věku a socioekonomického postavení** (v %)

věk		socioekonomické postavení	
20-29	8	zaměstnanec	65
30-39	32	OSVČ	17
40-49	19	nezaměstnaný	10
50-59	33	na MD/RD	6
60+	8	jiné	2

Respondenti byli dotazováni prakticky na celém území České republiky, resp. v 10 různých krajích, přičemž nejčastěji jsou mezi dotázanými zastoupeni obyvatelé Jihomoravského kraje (28 %), Ústeckého kraje (23 %) a Hlavního města Prahy (19 %) (tabulka č. 3). Z hlediska velikosti obcí či měst, z nichž respondenti pocházejí, jsou nejvyšším podílem zastoupena největší města s 50 tisíci a více obyvateli, jež reprezentují dvě pětiny dotázaných, následovaná středně velkými městy s počtem obyvatel v rozmezí 10-50 tisíc (28 % respondentů). Zbývající podíl dotázaných, tj. necelá třetina, pochází z menších vesnic a obcí do 10 tisíc obyvatel (tabulka č. 4).

Tabulka č. 3 **Zastoupení respondentů dle krajů** (v %)

Jihočeský	2
Jihomoravský	28
Královéhradecký	6
Liberecký	4
Moravskoslezský	6
Praha	19
Středočeský	6
Ústecký	23
Vysočina	6
Zlínský	2

Tabulka č. 4 **Zastoupení respondentů dle velikosti obce** (v %)

do 199 obyvatel	4
500-999 obyvatel	4
1000-1999 obyvatel	11
2000-4999 obyvatel	8
5000-9999 obyvatel	4
10000-49999 obyvatel	28
50000 a více obyvatel	41

Na základě informací ze všech fází byla po konzultaci s pracovníky ČSSZ odpovědnými za tuto oblast vytvořena navrhovaná podoba informování občanů o nabytých důchodových právech a souvisejících skutečnostech.

Využité metody zahrnují rozbor dokumentů, empirická šetření založená na kvalitativních sociálněvědních metodách (hloubkové polostrukturované rozhovory, focus groups), evaluační výzkum za použití evaluačních dotazníků. Monografie byla rozdělena do sedmi na sebe logicky navazujících částí. Po úvodu a metodologické části následuje kapitola, která shrnuje poznatky o objektivní a subjektivní informovanosti občanů ČR o důchodových právech získané v jiných projektech. Výzkumná část podává přehled o zahraničních zkušenostech relevantních z hlediska progresivních přístupů k informačnímu servisu o individuálních důchodových právech. Kapitola se věnuje výsledkům analýz focus groups a testovacích dotazníků. Poslední kapitola přináší závěry a doporučení s ohledem na informační servis nositele pojištění.

3. Shrnutí poznatků předchozího výzkumu VÚPSV

Podle výsledků projektu VÚPSV „Finanční gramotnost jako součást přípravy na stáří“ v rámci grantového projektu ASORA pouze polovina obyvatel České republiky, jimž zbývá deset či méně let do dosažení statutárního důchodového věku, se aktivně finančně připravuje na důchod. Každý čtvrtý o takových přípravách ani nepřemýšlel. Výsledky šetření přitom ukázaly, že prakticky univerzálně existuje disproporce mezi budoucími finančními potřebami příštích důchodců a jejich odhadem výše důchodu, na který budou mít nárok. Ukazuje se, že odhadovaná výše důchodu pokryje nezávisle na demografických charakteristikách jedince pouze dvě třetiny jeho budoucích potřeb. Odhad výše důchodu je navíc pouze subjektivním zhodnocením vlastního budoucího nároku, který může být v některých případech zcela neadekvátní. Výši budoucího důchodu si takto troufá odhadnout pouze polovina osob v předdůchodovém věku a pouze nepatrný zlomek z nich tak činí na základě relevantních dat získaných od České správy sociálního zabezpečení. Naprostá většina svůj důchod prostě tipuje. Získaná data naznačují, že jako vodítko slouží často povědomí o výši průměrného důchodu a též představa o náhradovém poměru důchodu vůči předchozím příjmům. Lidé v předdůchodovém věku jsou v průměru velmi dobře informováni o průměrné výši důchodů současných důchodců. Náhradový poměr důchodu k předchozímu příjmu však často mírně nadhodnocují.

Měření subjektivní a objektivní míry informovanosti osob v předdůchodovém věku o skutečnostech souvisejících s nárokem na důchod ukázalo, že výsledky těchto dvou metod umožňujících posoudit, zda jsou pojištěnci o důchodovém systému informováni, sice korelují, avšak nelze je považovat za navzájem zastupitelné. Měření informovanosti populace o důchodovém nároku postavené pouze na základě sebehodnocení respondentů je tedy problematické. Odpovědi na otázky směřující ke zjištění subjektivního pocitu informovanosti, které jsme pokládali, ukázaly, že osoby v předdůchodovém věku jsou přesvědčeny, že jsou relativně dobře informovány o okamžiku, kdy jim vzniká nárok na důchod, o pravidlech umožňujících práci v důchodu a dalších možných formách zajištění na stáří. Svou informovanost o výši budoucího důchodu naopak hodnotí jako velice špatnou. To není překvapující, protože nositel pojištění tuto informaci v předstihu neposkytuje, a to ani přibližnou. Otázky, které nám umožnily stanovit objektivní míru informovanosti, byly koncipovány se snahou zmapovat znalost co nejširší oblasti. Testovali jsme, zda respondenti znají okamžik vzniku nároku na důchod a ukázalo se, že v cílové věkové skupině má správnou informaci pouze necelá třetina osob. Velmi alarmující je též zjištění, že celá polovina respondentů chybovala v otázkách týkajících se na možnost odchodu do předčasného důchodu a možnost výdělečné činnosti v předčasném důchodu. O povinné době pojištění, zápočtu dob nemoci a nezaměstnanosti do této doby a pravidlech pro souběh výdělečné činnosti a důchodu po dosažení důchodového věku byli lidé v cílové skupině informováni relativně dobře. Velice přesně byli rovněž schopni odhadnout výši průměrného důchodu v České republice, jak bylo zmíněno již výše.

Znalost nabytých důchodových práv je zcela zásadní informací, pokud má být jedinec schopen plánovat budoucí život v důchodu. Důležitá je především informace, jak vysoký důchod bude budoucí důchodce pobírat a od kdy má na dávku nárok a okamžik vzniku důchodového nároku. Jednou z příčin nízkého podílu osob věnujících se aktivně finanční přípravě na stáří v České republice je pravděpodobně informační vakuum o výši důchodu, na nějž budou mít účastníci pojištění v budoucnu nárok. Řešením je zlepšení informačního servisu poskytovaného nositelem pojištění. Česká

správa sociálního zabezpečení v posledních několika letech provedla řadu kroků správným směrem, ale pojištěnec stále nemá snadný přístup ke klíčovým informacím. Subjektivní pocit informovanosti o důchodech je závislý do značné míry na tom, zda je pojištěnec spokojen s informací o výši budoucího důchodu a o okamžiku vzniku nároku na důchod. Proto by v centru pozornosti mělo být přehodnocení koncepce informačního dopisu Českou správou sociálního zabezpečení. Jeho současná podoba je nevyhovující. Ačkoli informace obsažené v osobním informativním listu důchodového pojištění umožňují občanovi přibližný propočet výše budoucí dávky, nejde o informace klientsky přívětivé. Úkol projektovat přibližnou výši důchodu přenechává nositel pojištění na svých klientech a zříká se tak odpovědnosti za případné nepřesnosti, k nimž by již z povahy věci muselo často docházet. Informativní dopis o důchodovém pojištění by měl obsahovat informaci o dosud nabytých důchodových právech, ale i předběžný odhad budoucí důchodové dávky založený na modelovém výpočtu.

4. Informační servis o nabytých důchodových právech v zahraničí

Z komparace způsobu, jak nositelé pojištění v zemích EU informují účastníky důchodových schémat o jejich důchodových právech, vyplývá, že:

- a) informace byly dříve podávány pouze na vyžádání;
- b) jejich poskytnutí bylo víceméně na dobré vůli instituce;
- c) současný trend naopak směřuje k vynutitelnosti; tento trend má za cíl otevřenost orgánů státní správy;
- d) směrnice ES 2003/41 vztahující se k aktivitám a dohledu nad institucemi zaměstnaneckých důchodových schémat zavádí požadavek na určité informační minimum poskytované účastníkům schémat;
- e) obecné informace jsou zaměřeny na účastníky schématu a v některých případech rovněž na zaměstnavatele; takové informace jsou poskytovány většinou formou letáků, brožur a internetových stránek;
- f) moderní technologie umožňují ve stále více státech zavádět informační servis, který poskytuje individualizované informace o získaných důchodových právech účastníkům důchodového systému i mnoho let před odchodem do důchodu.

Cílem informačního servisu o důchodových právech je obecně především poskytnout informace o získaných důchodových právech a v některých státech rovněž informace o očekávaných důchodových dávkách. Dalším cílem je podpořit finanční plánování důchodu a doplňkové spoření na důchod. Personalizovaný informativní dopis může také hrát významnou úlohu ve spojitosti s důchodovou reformou a budováním důvěry v nové instituty. Úspěch švédské informační kampaně a každoročního rozesílání „oranžové obálky“ provázející důchodovou reformu inspiroval k zavedení informačních dopisů i další státy. Ve Francii tak byla zavedena „modrá obálka“, zatímco v Německu jsou informace o důchodovém systému šířeny každý rok rozesíláním „žluté obálky“. Finsko naopak zvolilo bílou barvu obálky informačního dopisu, aby nedošlo k záměně dopisu s komerčními sděleními vyhazovanými do schránky.

Ve státech, kde se podařilo konkrétní informace o informačním servisu o důchodových právech zjistit, je způsob poskytování informací upraven zákonem, pokud jde o veřejná schémata. U zaměstnaneckých schémat a třetího pilíře se míra podrobnosti zákonné úpravy liší případ od případu.

Individualizované informace o důchodovém systému poskytované v členských zemích lze podle obsahu rozdělit do pěti částí: informace o získaných důchodových právech, informace o očekávané výši důchodu, informace o dávkách z jiných než veřejných schémat a informace o celkových příjmech v důchodu.

Informace o získaných důchodových právech

Nejčastěji jsou obsahem individualizovaného informačního servisu o důchodových právech výpisy příspěvků do systému či výpočtových základů uváděné buďto pouze za poslední rok nebo častěji za celou dobu účasti osoby v důchodovém systému. Rada zemí poskytuje tyto informace pouze starším občanům. Příkladem je Belgie, kde informační dopis obsahující informaci o všech důchodových právech shromážděných ve

všech důchodových schématech obdrží občan starší 55 let, který o to požádá. Stále více zemí rozšiřuje informační servis i na mladší ročníky. Francie například po roce 2006 poskytuje každoročně výpis o stavu důchodového účtu každému. Navíc ten, kdo se registruje na příslušném internetovém portálu a prokáže svou totožnost, má následně online přístup k těmto informacím kdykoli, když se prostřednictvím čísla pojištění a zvoleného hesla přihlásí do webové aplikace.

Tak jako například v Portugalsku či donedávna v Irsku, Česká správa sociálního zabezpečení informuje účastníky důchodového pojištění o jejich důchodových právech pouze na vyžádání. Tato praxe není určena zákonem, ale vnitřními předpisy ČSSZ. Rada kroků s cílem následovat trend otevřenosti orgánů státní správy byla již v posledních několika letech podniknuta. Jako nástroj informování pojištěnce byl vyvinut informativní list důchodového pojištění, který na vyžádání pojištěnci nositel pojištění zasílá. Tento informační dopis následující obdobné vzory známé z vyspělých západoevropských zemí poskytuje souhrn získaných důchodových práv.

V zemích, které jsou progresivnější a poskytují i další individualizované informace, je výpis důchodového účtu vstupním sdělením, ze kterého vychází další informace. Účel poskytování informace je umožnit účastníkovi, aby si ověřil správnost záznamu a případně chybějící informace doplnil. Účelem může být i zvýšení důvěry občana v důchodový systém.

Informace o výši budoucí důchodové dávky

Projekce výše budoucí důchodové dávky je důležitým nástrojem motivujícím občany k finančnímu plánování a k přípravě na důchod. Zahraniční zkušenosti ukazují, že i když odhad není přesný, měl by být klientovi poskytnut. Umožňuje totiž každému, aby s předstihem finančně plánoval svůj důchod a případně si na něj individuálně spořil. Jako první začalo odhad výše důchodu účastníkům důchodového systému poskytovat Švédsko, následovalo jej Německo a Nizozemsko. ČSSZ poskytuje klientům podkladové informace k modelovému výpočtu budoucí důchodové dávky, avšak odkazuje je na jejich vlastní výpočet. K němu lze použít k tomu účelu vydaného formuláře či případně kalkulátoru na stránkách MPSV. Dále byly rozšířeny služby informačního „call centra“ poskytujícího tyto informace pojištěncům interaktivní formou.

Velmi dobře je adresáty hodnoceno, pokud odhad poskytuje názornou představu o dopadu načasování odchodu do důchodu a umožňuje tak občanovi činit informovaná rozhodnutí o pokračování pracovní kariéry. Takovou informaci poskytuje informační servis ve Švédsku a v Nizozemsku.

Informace o důchodových dávkách z dalších zdrojů a o celkových příjmech v důchodu

Informační dopisy typicky poskytují pouze informaci o veřejných důchodech, ačkoli zdrojů důchodového zabezpečení je ve všech sledovaných státech více. To je dosti velkým problémem, protože neúplná informace je matoucí a může být velice zavádějící. Doplňkové zdroje financí v důchodu představují však schémata, která jsou provozována soukromými nositeli pojištění.

Jiná než veřejná důchodová schémata se podařilo do informačního dopisu integrovat pouze v Nizozemsku, kde mají nositelé pojištění možnost žádat o úhradu nákladů účelně vynaložených na splnění zákonné informační povinnosti. Dopis tak poskytuje každoročně klientům komplexní přehled o zajištění na důchod s výjimkou třetího pilíře. Další státy v čele se Švédskem se snaží ve spolupráci s nositeli pojištění

nestátních schémat řešit tento problém prostřednictvím integrovaných internetových portálů (více viz níže). Poměrně složitá cesta k dohodě se soukromým sektorem souvisí nejen s finančními náklady, ale i s obchodní politikou části penzijních fondů, které preferují vlastní kalkulace a využívají vlastní informační servis jako cenný komunikační kanál s klientem.

Jako příklad progresivního řešení problematiky informování o důchodových právech uvádíme přehled o informačním servisu v Německu a Švédsku. Kritériem výběru byla využitelnost zkušeností Českou republikou díky podobnosti konstrukce důchodové dávky. V obou případech se jedná o příjmově vztažená schémata provozovaná státem, která jsou dominantním zdrojem příjmů občanů v důchodovém věku.

4.1 Německo

Německý systém důchodového zabezpečení je po tzv. Riesterově reformě uskutečněné v roce 2001 třípilířový. První pilíř představuje zákonné důchodové pojištění a dvě speciální schémata pro státní zaměstnance a zemědělce. Druhý pilíř tvoří zaměstnanecká schémata a třetí je koncipován jako starobní zabezpečení na soukromé bázi.

První pilíř důchodového systému v Německu je založen na sociálním pojištění průběžně financovaném příspěvky účastníků a daněmi. Systém sociálního pojištění v Německu je povinný pro všechny zaměstnance a pro určité skupiny OSVČ. Minimální doba pojištění, po které vznikne nárok na dávku ze systému, je stanovena na 5 let. Statutární věková hranice pro odchod do důchodu je v Německu stanovena na 65 let, s možností odchodu do předčasného důchodu od 63 let. Předčasné důchody jsou kráceny. Dávka důchodu je závislá na objemu příjmů, ze kterých bylo placeno pojistné, a na době pojištění. Pojistné je stanoveno jako procentní podíl z příjmů a je placeno napůl zaměstnavatelem a zaměstnancem.

Druhý pilíř je tvořen dodatečným pojištěním financovaným zaměstnavatelem. U podnikového zabezpečení ve stáří se jedná o dobrovolný systém. O formě podnikového zabezpečení rozhoduje zaměstnavatel. V každém odvětví existuje smluvně tarifní dohoda, která stanoví závazná zajištění z podnikového zabezpečení nebo finanční nároky z podnikového zabezpečení. Soukromé systémy podnikového zabezpečení jsou kapitálově kryty a vypláceny dle pravidla individuálního pokrytí. Zaměstnanec se vzdává části předem dohodnutého příjmu pro účely budoucího zabezpečení ve stáří. Nejvyšší příspěvek může být ve výši 4 % vyměřovacího základu v povinném zabezpečení.

Třetí pilíř představují různé formy zabezpečení ve stáří financované samostatně občany. Od reformy v roce 2001 existuje v Německu forma dodatečných soukromě kapitálově krytých zabezpečení na stáří podporovaná státem. Podporována jsou soukromá penzijní připojištění, bankovní spořitelní plány nebo investice do investičních fondů. Všechny dodatečné formy zabezpečení musí splňovat státem stanovené a kontrolované podmínky. Do okruhu třetího pilíře jsou též řazeny další certifikované finanční produkty, zejména se jedná o pojišťovny nabízející životní pojištění, banky a další finanční domy (spořitelny, zprostředkovatelé finančních služeb ...).

V rámci reformy provedené v roce 2001 byla provedena i řada opatření směřujících k zajištění informovanosti občanů. V zákoně byla s účinností od roku 2003 zakotvena povinnost nositelů pojištění působících ve všech třech pilířích systému důchodového pojištění každoročně informovat klienty o získaných důchodových právech. Pokud se týká státního prvního pilíře, je cílem, aby měl každý možnost včas

získat přibližný přehled o potenciálních příjmech z tohoto základního schématu a tak mohl s předstihem případný nedostatek financí řešit. „Deutsche Rentenversicherung“ každoročně posílá každému účastníkovi základního schématu se získanou dobou pojištění delší než pět let informační dopis.

Do roku 2003 byl každému účastníkovi v okamžiku dosažení věkové hranice 55 let nebo na písemnou žádost tzv. „Rentenauskunft“. Tento informační dopis obsahoval záznamy o dobách pojištění, záznamy o získaných bodech a „statickou“ předpověď o výši dávky v okamžiku dosažení důchodového věku.

Od roku 2003 je od dosažení věkové hranice 27 let zasílán každoročně dopis tzv. „Renteninformatio“ každému pojištěnci, pokud dosáhl minimální doby pojištění 5 let. Tento dopis na dvou stránkách textu obsahuje:

- shrnutí záznamů o získaných dobách pojištění,
- informaci o odvedeném pojistném,
- aktuální právo na invalidní důchod v případě splnění podmínek pro tuto dávku,
- výši dávky starobního důchodu v okamžiku dosažení důchodového věku, pokud by pojištěnec nezískal až do odchodu do důchodu žádná další práva,
- projekci výše starobního důchodu v okamžiku dosažení důchodového věku, pokud by nedošlo ke změnám podmínek a účastník nadále získával důchodová práva jako v posledních 5 letech,
- projekci výše starobního důchodu v okamžiku dosažení důchodového věku, za předpokladu, že výpočtový základ bude indexován až do důchodu tempem 1 % ročně,
- projekci výše starobního důchodu v okamžiku dosažení důchodového věku, za předpokladu, že výpočtový základ bude indexován až do důchodu tempem 2 % ročně,
- varování a upozornění na rizika.

Informační servis je pojištěnci velice dobře hodnocen, protože jim dává přibližnou představu o budoucí výši důchodu. Jako rizika jsou vnímány možnosti legislativních změn, nezohlednění dopadu zdanění dávky v dopise, problematika inflace obecně i ve vztahu k zohlednění růstu mezd.

Jak bylo řečeno výše, každoroční informaci o získaných důchodových právech jsou povinni ze zákona poskytovat i nositelé pojištění působící ve fondových schématech bez ohledu na to, zda se jedná o individuální soukromá či zaměstnanecká schémata. Tento požadavek je rovněž vtělen do pojistné smlouvy. Informační dopis je koncipován velmi podobně jako informace z prvního průběžně financovaného pilíře. Obsahuje i předběžný odhad budoucí dávky za předpokladu odchodu do důchodu v 65 letech získaný přepočítáním prostředků akumulovaných na individuálním účtu na anuitu. Dopis rovněž neopomíjí upozornit adresáta na možný dopad inflace na výši dávky.

4.2 Švédsko

Původní důchodový systém Švédska byl typickým příkladem skandinávského modelu důchodového zabezpečení. Tento plně průběžně financovaný systém představoval kombinaci schématu poskytujícího základní rovnou dávku a schématu, které zajišťovalo vazbu dávky na předchozí výdělky. Reforma provedená v roce 1999 přinesla zásadní transformaci. Systém veřejného důchodového zabezpečení se nyní skládá ze dvou příspěvkově definovaných schémat: průběžně financované NDC schéma, do kterého odvádí pojištěnec 16 % výdělku, a fondově financované schéma „Premiepension“, do kterého pojištěnec spoří 2,5 % z výdělku. Systém rovněž garantuje minimální důchod, tato garance je financována z daní. Nový systém důchodového pojištění se plně týká osob narozených po roce 1953, osobám narozeným před tímto datem je důchodová dávka stanovena na základě transformačních pravidel kombinujících principy starého a nového systému.

S cílem poskytnout klientovi kvalitní informaci o získaných důchodových právech byl vytvořen program nazývaný Oranžová obálka. Tato obálka zasílaná od roku 1999 každému účastníkovi důchodového pojištění je klíčovým prostředkem pro komunikaci nositele pojištění s klienty. Obsahuje vedle informací o stavu důchodového účtu i projekci budoucího důchodu. Podává shrnující informaci, jak důchodový systém funguje a upozorňuje účastníky na důležité skutečnosti týkající se důchodových práv.

Vedle systému veřejného důchodového zabezpečení ve Švédsku existuje schéma zaměstnaneckých penzí. Zvláště pro jedince s vyšší mzdou může představovat příjem z tohoto schématu až polovinu veškerých příjmů v důchodu. Po posledních provedených reformách důležitost schématu ještě vzrostla a pro jeho účastníky budou příjmy ze schématu představovat v průměru něco přes 20 % důchodových příjmů. Po zavedení Oranžové obálky byl klienty tradiční výpis z účtu poskytovaný nositeli pojištění v tomto sektoru vnímán jako nedostatečná informace. S cílem překonat takový problém vstoupili nositelé pojištění ze všech důchodových pilířů do jednání, které vyústilo ve spuštění internetové aplikace www.minpension.se. Tato aplikace od roku 2004 umožňuje registrovaným osobám spojit informace z veřejných i zaměstnaneckých schémat důchodového pojištění a tak získat komplexnější představu o získaných důchodových právech.

Oranžová obálka je každoročně zasílána všem účastníkům systému veřejného důchodového zabezpečení. Z dnešního pohledu se může zdát, že by informační dopis mohl být rozeslán s nižšími náklady elektronickou poštou. V době reformy, kdy byla „Oranžová obálka“ zavedena, však nebyl internet tak rozvinut a dnes je tento institut již velice zakotven v povědomí občanů. „Oranžová obálka“ se stala jakousi obchodní značkou důchodového systému a v průběhu měsíců února a března, kdy jsou obálky rozesílány, je problematice důchodů věnována zvýšená pozornost i v médiích. Lze říci, že únor je ve Švédsku „měsícem důchodového zabezpečení“.

Informační dopis ve Švédsku lze členit do pěti částí: informace o získaných důchodových právech, informace o očekávané výši důchodu, informace o dalších dávkách, obecné informace o systému, informace o celkových příjmech v důchodu.

Informace o získaných důchodových právech

Oranžová obálka přináší v první řadě soupis příspěvků odvedených za rok do schématu NDC a na individuální účet ve schématu Premiepension. Informace konkrétně uvádí počáteční stav účtu, příspěvky během roku, výnos, administrativní náklady na

správu účtu a konečný stav účtu. Podobnost s výpisem z bankovního účtu má předávat klíčové poselství Oranžové obálky, že v důchodovém systému účastník spoří na důchod.

Informace o výši budoucí důchodové dávky

Oranžová obálka v originální podobě obsahovala projekci budoucí důchodové dávky ve dvou scénářích. První varianta předpokládala, že mzdy nebudou v budoucnosti růst, druhá počítala s 2% růstem mezd. Modelový výpočet dávky z fondového pilíře Premiepension počítá s ročním výnosem 3,5 % nad úroveň růstu mezd. První varianta má umožnit adresátovi informace porovnat odhad budoucího důchodu se současnými příjmy a cenami. Druhá varianta, která předpokládá růst mezd o 2 % ročně, by měla umožnit výhled ve světle budoucí cenové a mzdové hladiny. Zároveň bylo cílem, aby alternativní výpočet zdůraznil dopad změn v hospodářství na budoucí výši důchodové dávky. Častou chybou adresátů informace však je nepochopení dopadu inflace a hodnocení výše dávky podle varianty 2 v kontextu současné cenové hladiny. Vedle nejistoty s ohledem na vývoj hospodářství dopis zdůrazňuje i nepředvídatelnost individuálního chování klienta.

Důchodová dávka je pro osoby mladší 61 let projektována pro první okamžik, kdy může adresát odejít do důchodu (61 let), pro věk 65 let a pro věk 70 let. Důvodem je ilustrovat dopad rozhodnutí o odchodu do důchodu na výši dávky.

Pro osoby starší než 61 let je poskytována projekce i pro další věkové hranice, aby měl každý možnost provést informovanou volbu o okamžiku podání žádosti o starobní důchod.

Protože ve švédském systému je výpočet důchodu automaticky přizpůsobován naději dožití, provádí na základě projekce takové přizpůsobení i model poskytující odhad důchodové dávky. Projekce důchodové dávky tak ukazuje občanům i to, že mladší kohorty, které mají vyšší naději dožití, musí pracovat déle, aby získaly stejnou důchodovou dávku jako starší.

Informace o důchodových dávkách z dalších zdrojů

Informační dopis kryje pouze veřejná schémata důchodového zabezpečení NDC a Premiepension. S cílem vést adresáta ke komplexní informaci o důchodových právech uvádí dopis odkaz na portál www.minpension.se, který kryje vedle uvedených schémat i zaměstnanecká schémata. Oranžová obálka obsahuje pouze minimum informací o tom, jak celý důchodový systém funguje, jejím účelem je především vést jedince k tomu, aby plánoval své zabezpečení na stáří na základě správných informací.

Ve Švédsku je každoročně provedeno šetření s cílem zjistit, co si lidé myslí o informacích poskytovaných prostřednictvím „oranžové obálky“ a jestli v ní poskytované informace opravdu čtou. Podle jejich výsledků tak činí přibližně polovina občanů a obálka jako institut požívá značné důvěry. Pocit informovanosti občanů o důchodovém systému nicméně ukazuje, že více než polovina občanů hodnotí vlastní informace o důchodech jako dosti špatné a od provedení reformy se tento ukazatel vyvíjí negativně. Jde však o subjektivní pocit občanů a tento vývoj v čase nemusí nutně souviset s objektivní mírou informovanosti, ale s počátečním nadšením a nerealistickým očekáváním spojovaným se zavedením „oranžové obálky“.

Bezmála patnáctiletý provoz popsaného informačního servisu přinesl celou řadu zkušeností. Pravidelné výzkumy ukázaly, že čím více textu je v informačním dopisu,

4. Informační servis o nabytých důchodových právech v zahraničí

tím spíš ho lidé nebudou číst, mají zájem o konkrétní čísla. V posledních letech byl proto text dopisu zkrácen prakticky na polovinu, ovšem při zachování informační hodnoty dopisu. Cílem přitom bylo dosažení srozumitelnosti číselných informací na první pohled a bez hlubšího studia textu. Jako problematické se při výzkumech ukázalo porozumění konceptu indexace mzdy pro výpočet důchodu. Poskytnutí variantní formy výpočtu budoucí důchodové dávky za předpokladu nulového růstu mezd a za předpokladu 2% růstu mezd vedl ke zmatenému chápání informace u velké části adresátů. Ani přeformulování a rozšíření příslušné pasáže nepřineslo zlepšení, jak ukázala následující šetření.

Další zkušeností pravidelně konaných šetření ve Švédsku je, že mladým lidem zbývá do důchodu tak dlouhá doba, že o informace tohoto typu většinou nemají zájem. Vzhledem k tomu, že účastníci povinného fondového schématu mají v této zemi možnost si vybrat mezi několika sty fondy, takové rozhodnutí předpokládá jistou míru finanční gramotnosti, kterou zdaleka ne všichni mají. Negativní dopad má na občany roztržitost důchodového systému, která vede k tomu, že občané jsou každoročně adresáty vedle „oranžové obálky“ i dalších informačních dopisů nositelů pojištění v druhém a třetím pilíři. To způsobuje nepřehlednost, kterou se snaží překonat nositelé pojištění spoluprací a odkazováním na portál www.minpension.se. Informace jsou přístupné po zalogování klienta, který se registroval prostřednictvím nositele pojištění prvního pilíře. Portál umožňuje získat konkrétní představu o projekcích budoucí důchodové dávky z jednotlivých pilířů i o celkových důchodových právech ze všech zdrojů dohromady. V současnosti nositel pojištění ve veřejném důchodovém pojištění vyjednává se soukromým sektorem v rámci zaměstnaneckých schémat a ve třetím pilíři s cílem informační servis dále integrovat. Některé soukromé fondy v těchto pilířích nejsou ochotny hradit finanční náklady spojené s rozšířením servisu a preferují vlastní projekce poskytované klientům před integrovaným systémem. Pochopitelně jde i o součást obchodní strategie fondů.

Každoročně publikovaná „Oranžová zpráva“ přinášející podrobnou informaci o důchodovém systému a jeho vývoji je v kontextu informovanosti veřejnosti rovněž důležitá, i když není prvoplánově určena nejširší veřejnosti. Poskytuje však kvalitní informační zázemí médiím, které novinky zprostředkují občanům. V současnosti jsou dále připravovány projekty, které by se zapojením všech zainteresovaných stran (nositelů pojištění v různých schématech i penzijních fondů a zaměstnavatelů) měly za cíl zvýšit míru finanční gramotnosti občanů.

5. Šetření a formování podoby informačního servisu nositele pojištění v ČR

Při koncipování nové podoby informačního servisu nositele pojištění byly využity zkušenosti států, které již obdobné informace občanům s předstihem poskytují. Vzorem byl především obsah švédské „oranžové obálky“. Bylo ale třeba při koncipování nového pojetí informačního servisu respektovat současné technologické možnosti nositele pojištění dané především finančním rámcem. Na základě konzultací s odpovědnými pracovníky ČSSZ projekt proto vychází z předpokladu, že v dohledné době lze vycházet pouze z individuálních záznamů, které jsou v současnosti na žádost podávány formou „Osobního informativního listu pojištěnce o důchodovém pojištění“. Pilotní podoba nového informačního dopisu o důchodových právech zohledňuje tento limit, poskytovaná informace je však zcela nově strukturovaná podle zahraničního vzoru a poskytuje vedle záznamu o získaných dobách pojištění a vyměřovacích základech i modelově vypočtený odhad o výši budoucí dávky starobního důchodu, konkrétním předpokládaném okamžiku vzniku nároku na dávku starobního důchodu a informaci o dopadu časování odchodu do důchodu na výši dávky. Rovněž je podle německého vzoru připojena informace o případném nároku na invalidní důchod.

Aby byl informační servis klientsky přívětivý a co nejefektivněji uspokojoval potřeby adresáta poskytovaných informací, podoba podávané informace musí vycházet především z potřeb adresátů poskytovaných informací a z jejich schopnosti takovým informacím porozumět a použít je. Švédské zkušenosti (viz výše) totiž ukazují, že původní předpoklady odborníků o vhodné podobě informačního dopisu se liší od skutečných potřeb obyvatel. Proto byl proveden výzkum, který se zaměřil na identifikaci konkrétních informací, které lidé považují za užitečné, a na to, jak detailní by taková informace měla být. Jako výzkumná metoda byla zvolena organizace diskusních skupin.

Diskusní skupiny (focus groups) potvrdily závěry předchozího výzkumu VÚPSV (viz výše), že informovanost účastníků a účastnic o důchodovém systému, sociálním pojištění a o podmínkách a výši současných důchodů je poměrně nízká, řada podstatných informací diskutujícím chybí nebo je mají neúplné či zkreslené. Dostupné informace o důchodovém systému jsou pro účastníky diskusních skupin mnohdy obtížně srozumitelné.

Shrnutí výstupů z diskusních skupin (podrobný scénář a výsledky jednotlivých skupin viz přílohy 1 a 2)

Z provedených diskusních skupin vyplývají následující závěry:

- poměrně značné obavy ve vztahu k finančnímu zabezpečení ve stáří ze strany státu,
- skepse ohledně budoucího vývoje českého důchodového systému,
- nízká informovanost občanů o důchodovém systému a jeho změnách,
- nízký zájem a malá ochota obyvatel o aktivní zjišťování informací,
- nezájem mladších generací o důchodovou problematiku s poukazem na nepředvídatelné budoucí změny celého důchodového systému,

5. Šetření a formování podoby informačního servisu nositele pojištění v ČR

- k tomu kontrastující pozitivní hodnocení předloženého informačního dopisu,
- ocenění jeho srozumitelnosti,
- požadavky jen dílčích úprav a doplnění,
- převažující zájem být touto adresnou a srozumitelnou formou informován.

Úpravy informačního dopisu na základě výstupů z diskusních skupin

Na základě podnětů vzešlých z diskusních skupin a jejich vyhodnocení byly provedeny dílčí úpravy informačního dopisu v následujících částech:

- v části „Věk odchodu do důchodu“ upřesnění informací týkajících se přesluhování a doplnění informací ohledně možností souběhu pobírání důchodu a výdělečné činnosti,
- v části „Výše Vašeho příjmu“ doplnění konkrétního příkladu týkajícího se výše odvodů na sociální pojištění,
- v části „Doba pojištění“ bližší specifikace doby, ze které je vypočítávána výše důchodu.

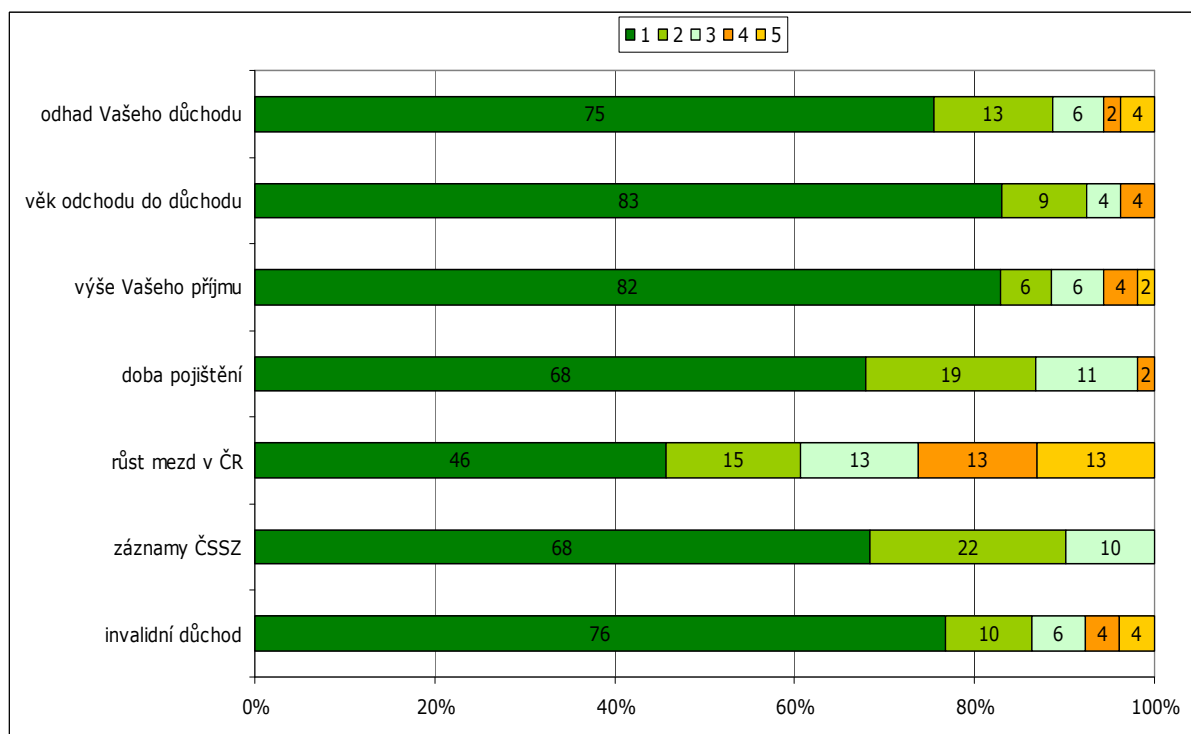
Potřeby občanů byly prostřednictvím provedeného výzkumu identifikovány objektivně a s odstupem od procesního zaměření pracovníků nositele pojištění, protože se zakládá na validním průzkumu skutečných potřeb budoucích uživatelů. To by mělo nositeli pojištění vhodně volit formu poskytování informací, obsahu informačního servisu i hloubku detailů. Získaná podoba informačního textu následně byla testována evaluačním dotazníkem s cílem zjistit, co je pro občana validní a srozumitelnou informací.

Evaluace

V rámci evaluace respondenti nejprve hodnotili jednotlivé části dopisu **z hlediska jejich srozumitelnosti**. Pětibodová hodnotící škála byla nastavena obdobně jako ve škole, tzn. 1 znamenala výborná srozumitelnost a naopak 5 nedostatečná srozumitelnost. Část „odhad Vašeho důchodu“ ohodnotily tři čtvrtiny dotázaných jako výbornou, 13 % jako velmi dobrou, 6 % jako dobrou, 2 % jako dostatečnou a 4 % jako nedostatečnou. Část věnovanou věku odchodu do důchodu ohodnotilo jako výbornou dokonce 83 % dotázaných a 9 % dotázaných ji zhodnotilo jako velmi dobrou, 4 % respondentů shodně zvolila známku 3 a 4, přičemž k hodnocení „nedostatečné“ se nepřiklonil žádný z dotázaných. Pasáž „výše Vašeho příjmu“ považovalo za výbornou 82 % dotázaných, shodně 6 % respondentů zvolilo známku 2 a 3, 4 % považují tuto část na dostatečnou a pouhá 2 % za nedostatečnou. „Doba pojištění“ byla oznámkována jako výborná 68 % respondentů a jako velmi dobrá dalšími 19 %. Desetina mužů a žen zařazených do evaluace zvolila u této pasáže hodnocení dobré a pouhá 2 % dostatečné. Znamku 5 v tomto případě nevybral nikdo. Informace vztahující se k růstu mezd v ČR ohodnotil jako výborné nejvyšší podíl dotázaných, konkrétně 46 % a jako velmi dobré je vnímá 15 % respondentů. Shodně po 13 % dotázaných vybralo známkování 3, 4 a 5, což je v porovnání s ostatními pasážemi nejvyšší podíl. Naopak část „záznamy ČSSZ“ hodnotí opět naprostá většina dotázaných jako výbornou (68 %) či jako velmi dobrou (22 %). Zbývajících podíl dotázaných zvolil známku 3, horší hodnocení tedy u této pasáže jako jediné nevybral nikdo. Poslední část dopisu věnovaná invalidnímu důchodu získala výborné hodnocení od 76 % dotázaných a velmi

dobré hodnocení od desetiny respondentů. Znamku 3, 4 a 5 zvolil jen nízký podíl respondentů, konkrétně 6 %, 4 % a 4 %.

Graf č. 1 **Zhodnocení srozumitelnosti jednotlivých částí dopisu (v %)**



Pozn.: hodnocení probíhalo jako ve škole, kdy 1 znamenalo výborně a 5 nedostatečně

Níže uvedená tabulka přehledně prezentuje průměrná hodnocení každé z evaluovaných částí dopisu, na základě nichž je možné sestavit pomyslný žebříček srozumitelnosti jednotlivých částí od nejlépe hodnocené po hodnocenou nejhůře. Jak je z tabulky patrné, **nejpozitivnější hodnocení z hlediska srozumitelnosti získala část „věk odchodu do důchodu“**, následována částí „výše Vašeho příjmu“. Naopak, za **nejméně srozumitelnou** respondenti jednoznačně považují pasáž „**růst mezd v České republice**“.

Tabulka č. 5 **Zhodnocení srozumitelnosti jednotlivých částí dopisu, průměr**

	průměr	minimum	maximum
1. věk odchodu do důchodu	1,28	1	4
2. výše Vašeho příjmu	1,36	1	5
3. záznamy ČSSZ	1,41	1	3
4. odhad Vašeho důchodu	1,45	1	5
5. doba pojištění	1,47	1	4
6. invalidní důchod	1,48	1	5
7. růst mezd v ČR	2,34	1	5

Odhad výše důchodu

Odhad výše důchodu jedince je podle výsledků z diskusních skupin i podle dotázaných respondentů pro čitatele nejzajímavější částí dopisu. Tři čtvrtiny dotázaných této části také výborně rozumí. I přes to se jak u nich, tak především u osob, které této části rozumí hůře, objevují nejasnosti a upřesňující dotazy k jednotlivým oblastem.

Mezi nečetnými připomínkami se dotázaní většinou pozastavují nad tím, jak se k uváděným odhadnutým částkám výše důchodu dospělo. Vzhledem k tomu, že jsou postaveni až před výsledný odhad, zdůrazňují někteří potřebu bližšího **vysvětlení způsobu výpočtu výše důchodu** a potřebných vstupních dat. Dopis podle nich obsahuje důležité informace, na čem výsledná výše důchodu závisí, ovšem neobsahuje informace, „jak“ na těchto skutečnostech závisí.

Chybějící odpověď na otázku „jak“ identifikuje několik připomínek také v případě předčasného důchodu a přesluhování, a to jak v této, tak v další části informačního dopisu. V obou částech dopisu je uvedeno, že v závislosti na věku odchodu do důchodu může jeho výše klesat nebo naopak růst, respondentům však chybí konkrétní informace o kolik.

V podnětech respondentů se objevuje také mírná nedůvěra v model, především mezi mladšími respondenty, neboť někteří z nich mají oprávněný pocit zkrácení výsledku pro mladší generace a nedůvěru k odhadům, které pro ně reálně přicházejí v úvahu za 30 i více let.

Další dílčí podněty byly uvedeny ojedinelé a jejich zapracování by mělo být zvaženo při finální obsahové a formální úpravě dopisu:

- Je pravda, že poslední rok před důchodem se nezapočítává výše příjmů?
- 2. odstavec, 1. věta "byla-li získána doba pojištění alespoň 35 let", je tím myšleno důchodové pojištění?
- Odstavec o tom, že tento dopis se týká pouze 1. pilíře, by bylo vhodné umístit hned do záhlaví dopisu, neboť podle respondentů se jedná o klíčovou informaci. Jistým rizikem však je, že ne všichni vědí, co to 1. pilíř znamená, jak se potvrdilo také v tomto průzkumu.

Věk odchodu do důchodu

Informace o věku odchodu do důchodu patří k těm velmi srozumitelným bez potřeby dalšího výrazného doplnění nebo upřesnění. Pro obyvatele je to také vedle odhadu výše důchodu druhá nejpodstatnější informace, která je z jejich hlediska navíc spolehlivější než modelové výsledky propočtu výše důchodu. Doplnění by zde požadovalo několik jedinců pouze v rámci zpřesnění poskytnutých informací, neboť se zde podobně jako již na začátku dopisu objevuje potřeba konkretizovat uváděné údaje ohledně předčasného důchodu a odkladu čerpání důchodu (jaký konkrétní dopad má na výši důchodu odklad odchodu do důchodu o 90 dní?).

Výše příjmu

Část o výši příjmů je pro respondenty taktéž dobře srozumitelná, vzhledem ke své stručnosti a názornosti v uvedeném příkladu. V reakcích se však projevuje odlišné socioekonomické postavení dotázaných, neboť tato část dopisu je formulována primárně pro zaměstnané občany a naopak pro některé skupiny obyvatel zde

informace chybí. Konkrétně upozornili někteří respondenti na to, že zde není žádná informace o OSVČ a jejich příjmech a také nezaměstnaní nemají představu o tom, jaký příjem jim je započítáván, jsou-li na úřadu práce. Toto je částečně vysvětleno v dalších částech u „vyloučených dob“, bylo by nicméně možné doporučit větší konkretizaci již v této části.

Doba pojištění

Informace obsažené v části o době pojištění jsou pro řadu dotázaných zcela nové, a proto lze zaznamenat některé nejasnosti.

Nejasnosti ve dvou připomínkách s ohledem na konkrétní životní etapy jednotlivců:

- období studia - nejasnosti se týkají především způsobu zahrnutí doby studia, zda je započítáváno celé vč. prázdnin, jeden z dotázaných postrádal také informaci o tom, že délka studia se započítává pouze z 80 %,
- období nezaměstnanosti - především pro situace, kdy je jedinec nezaměstnán opakovaně po různě dlouhou dobu, není jasné, co se z doby nezaměstnanosti započítává a co ne.

Poznámka jednoho z dotázaných se týká termínu „vyloučená doba“, který považuje za zavádějící vzhledem k tomu, že takto nazývané období se naopak do doby pojištění zahrnuje. Podobně je jednomu z dotázaných nejasný také vliv doby pojištění nad zákonem stanovenou minimální dobu 35 let na výslednou výši důchodu.

Růst mezd v ČR

Část informačního dopisu věnovaná růstu průměrné mzdy v ČR a jejímu vlivu na výpočet výsledného důchodu je nejméně srozumitelnou částí dopisu. Je tomu především proto, že se jedná o nejstručnější a nejméně názornou část. Respondenti zde nejčastěji postrádali znázornění mechanismu, jakým způsobem nárůst průměrné mzdy ovlivňuje výpočet výše důchodu (spontánně zmínilo 8 respondentů). Pro zvýšení srozumitelnosti by uvítali konkrétní příklady přepočtu, jaké se při něm používají koeficienty, zda a jak se v průběhu času tyto koeficienty mění apod.

Část respondentů uvedla, že jim je takto podaná stručná informace zcela nejasná, další pak odkazovali na to, že se neorientují a neznají vývoj výše mezd v České republice.

Nesrozumitelnost této sekce pro některé z dotázaných dokládá také nejistota jednoho z respondentů, zda se vliv růstu průměrné mzdy v ČR vztahuje pouze na výpočet důchodu za vyloučené doby nebo to má vliv na celkový výpočet výše důchodu.

Záznamy ČSSZ

Informace o záznamech, které vede ČSSZ za jednotlivce, patří v hodnocení k velmi přínosným, avšak vzhledem k obtížnosti problematiky mají někteří respondenti problém porozumět. Přesto známkou 1 ohodnotilo tuto část 69 % dotázaných. Oproti ostatním částem dopisu, s výjimkou předchozí části je to však méně. Na druhou stranu se však v této části neobjevuje horší hodnocení než 3, tedy dobrá srozumitelnost.

Porozumění záznamům ČSSZ bylo navíc vyšší mezi mladšími respondenty, neboť lidé do 40 let hodnotili v průměru srozumitelnost těchto informací známkou 1,1, zatímco respondenti ve věku 41 a více let udávali průměrné hodnocení 1,6.

Méně častá „výborná“ srozumitelnost plyne z řady otázek, které respondenty při čtení této části napadaly a na které nenacházeli v dopise odpověď. Mezi často zmiňované problematické oblasti patří:

- otázka, proč se nezapočítávají příjmy do roku 1986
- pro respondenty nedostatečná konkrétnost **informací u jednotlivých záznamů**: respondenti především požadovali doplnění konkrétních zaměstnavatelů k jednotlivým obdobím, neboť podle některých bez toho není možná kontrola záznamů, neboť si nejsou schopni vybavit, kdy u jakého zaměstnavatele pracovali. Dále respondenti uváděli, že by uvítali označení „typu doby“, tedy jaké záznamy se vztahují např. k období vojenské služby, péči o dítě. Vzhledem k tomu, že respondenti tyto příklady neměli v modelovém dopisu obsaženy, nabyli patrně dojmu, že jsou tyto doby neoznačeny a skryty v jiných záznamech. V reálné podobě konkrétního individualizovaného dopisu takový problém odpadne. Pro budoucí podobu dopisu to nicméně potvrzuje požadavek dbát na co největší konkrétnost informací a identifikaci konkrétního období.
- **terminologické a obsahové nejasnosti** - někteří z respondentů uváděli, že nevědí, co je to vyměřovací základ, který je stěžejní součástí prezentované tabulky. V textu bezprostředně předcházejícím tabulce je přitom tento termín vysvětlen. Jeden z respondentů obdobně nevěděl, co je „vyloučená doba“. Tyto poznámky lze připsat na vrub faktu, že ne všichni občané budou dopis podrobně číst od začátku do konce. Obecně to lze řešit tak, že u termínů budeme uvádět odkaz na místo, kde jsou blíže vysvětleny. To je však třeba provádět s ohledem na přehlednost a plynulost textu pouze omezeně.
- také v této části se opět objevují **nejasnosti ohledně způsobu výpočtu výše důchodu** - bez konkrétních příkladů nebo popisu výpočtu není respondentům jasné, jak informace obsažené v tabulce do výpočtu vstupují, co se počítá např. za období, kdy v tabulce nejsou uvedeny záznamy anebo jedinec není důchodově pojištěn. Dále není patrné, jakým způsobem do výpočtu vstupuje doba přípravy na zaměstnání (studium).
- ojedinělé byly výhrady stran přehlednosti tabulky či jejího rozdělení na 2 listy v případě většího množství záznamů.

Invalidní důchod

Informace týkající se invalidního důchodu jsou pro většinu respondentů srozumitelné, ač pro část z nich nadbytečné (17 %, viz graf č. 3). Tato **nadbytečnost** patrně vyplývá z nepochopení toho, proč jsou informace do dopisu zařazeny. Někteří z dotázaných uvedli, že nevidí **smysl zařazení této sekce**, že jsou informace nerelevantní, neboť autoři dopisu „neznají zdravotní stav“ dotázaného, nebo vyjádřili obavu, zda to není návod pro občany, aby přestali pracovat a požádali o invalidní důchod. Při zařazení této sekce by tedy bylo vhodné zdůraznit její účel a užitečnost podávaných informací pro každého bez ohledu na aktuální zdravotní stav, neboť invalidita může jedince postihnout nejen v závislosti na nemoci, ale např. také po úrazech, čehož si ne všichni dotázaní jsou vědomi.

Několik dotázaných označilo tyto informace za nejasné vzhledem k nedostatečně podrobným informacím o invalidním důchodu a **podmínkách**, které se k němu vztahují. Nejasnosti panovaly především v otázkách:

- kdo může o invalidní důchod požádat,
- na čem závisí poskytnutí invalidního důchodu, co značí jednotlivé stupně invalidity,
- zda je při pobírání invalidního důchodu možná částečná výdělečná činnost a zda je tato nějak omezena (např. výší možného příjmu),
- co se děje v případě, že u mladých lidí není splněna podmínka 10 let pojištění před vznikem invalidity, uvedená v informačním dopise,
- co se děje s invalidním důchodem při přechodu do starobního důchodu - jaká částka je vyplácena, zůstává částka invalidního důchodu, nebo je výše důchodu přepočítávána.

Poslední nejasné téma, které dotázaní v této souvislosti označili, byl **způsob výpočtu** výše invalidního důchodu v jednotlivých stupních. Několika respondentům nebylo jasné, zda se jedná o paušální částky, nebo výpočet vychází z jiných údajů a výsledná výše je pro jednotlivce odlišná.

Krom výše uvedených podnětů ke konkrétním částem dopisu se v celkovém zhodnocení objevují další náměty a dotazy. Podle respondentů by:

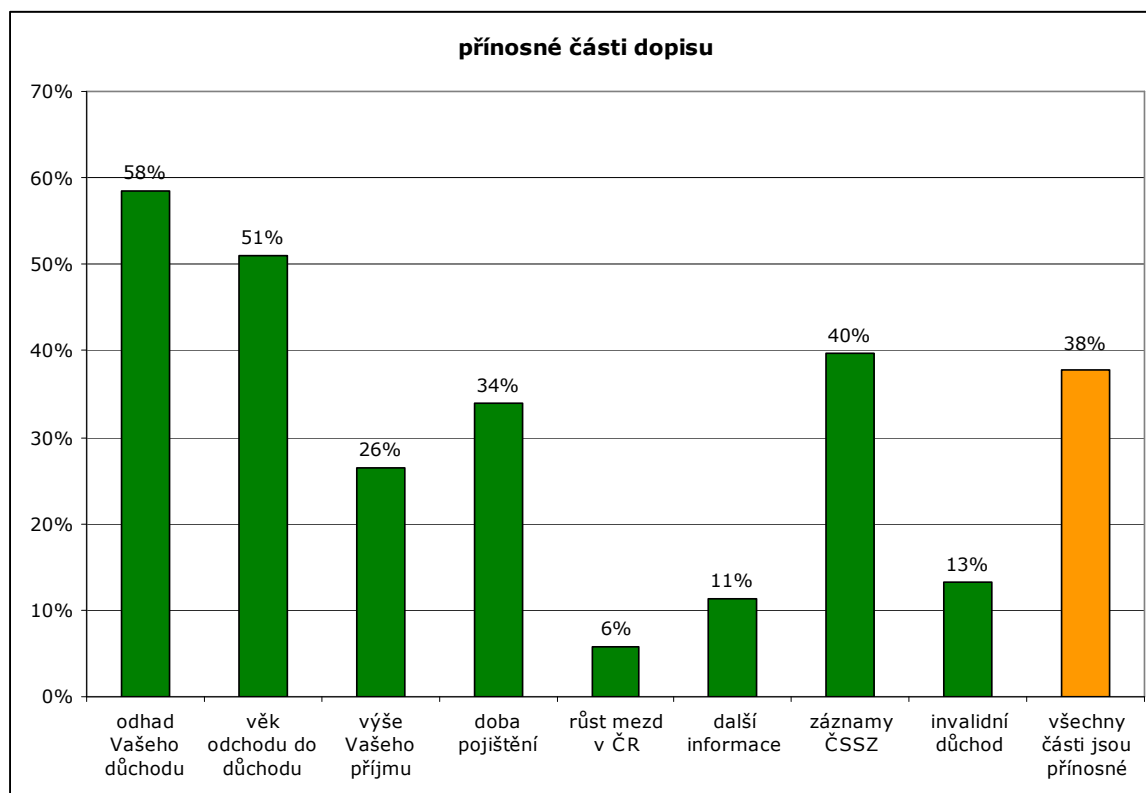
- měla být více zdůrazněna „modelovost“ výpočtu, aby se tím předešlo nedorozumění u adresátů dopisu a jejich pozdější deziluzi při konfrontaci odhadů s výslednou reálnou částkou,
- mělo být uvedeno číslo zákona, podle kterého je vypočítávána výše důchodu,
- měly být uvedeny zdroje, kde je možné nalézt další informace (např. kalkulačky, články na dané téma),
- bylo vhodné lépe objasnit důvod zasílání dopisu, z jakého důvodu se to dělá a k čemu takovýto dopis slouží; toto by mělo být primárně obsaženo v úvodním dopisu,
- několik dotázaných uvítalo také přehled zaplaceného pojistného zaměstnancem a zaměstnavatelem či návrhy na další možnosti penzijního spoření; takovéto návrhy jsou výrazně nad rámec účelu informačního dopisu, což jen dokládá potřebnost úvodního zdůvodnění tohoto účelu.

Z hlediska zhodnocení přínosů jednotlivých částí dopisu je pozitivním zjištěním, že **poměrně vysoký podíl dotázaných**, konkrétně 38 %, **považuje za přínosné všechny části dopisu** (častěji se jednalo o starší respondenty nad 40 let) a naopak ani jeden z respondentů se nedomnívá, že žádná část dopisu není přínosná. U konkrétně hodnocených částí dopisu považuje **nejvíce respondentů** (58 %) **za přínosnou část týkající se odhadu Vašeho důchodu**. Výrazně častěji tato část zajímá mladší respondenty (jako přínosnou ji zaškrtno 76 % osob do 40 let oproti 47 % osobám ve věku 41 a více let), pravděpodobně z důvodu jejich nižší obeznamenessi s úrovní důchodů v současné době a obecně s jejich nižší informovaností o důchodovém systému a důchodech.

Za přínosnou je velice často považována **také část „věk odchodu do důchodu“** (51 %), která, jak již bylo výše uvedeno, je pro dotázané zároveň i nejsrozumitelnější. Sečtou-li se tyto podíly s podílem respondentů, kteří považují za

přínosné všechny části dopisu, pak lze říci, že obě pasáže považují za přínosné téměř všichni hodnotitelé. Velmi pozitivní hodnocení z hlediska přínosu pro čtenáře získala také pasáž věnovaná záznamům ČSSZ, kterou považují za přínosnou dvě pětiny dotázaných, následovaná částí „doba pojištění“ (34 %). Zhruba čtvrtina dotázaných označila jako přínosnou také pasáž „výše Vašeho příjmu“. Ostatní pasáže dopisu, konkrétně „invalidní důchod“, „další informace“ a především „růst mezd v České republice“ jsou pro čtenáře v porovnání s ostatními částmi podstatně méně přínosné, neboť je ve svých odpovědích vybral jen nízký podíl dotázaných (13 %, 11 % a 6 %) a celkově, sečteme-li je s odpovědí „všechny části jsou přínosné“, jsou tak přínosné zhruba pro polovinu hodnotitelů (respektive pro 51 % v případě části „invalidní důchod“, pro 49 % u části „další informace“ a 44 % u části „růst mezd v ČR“).

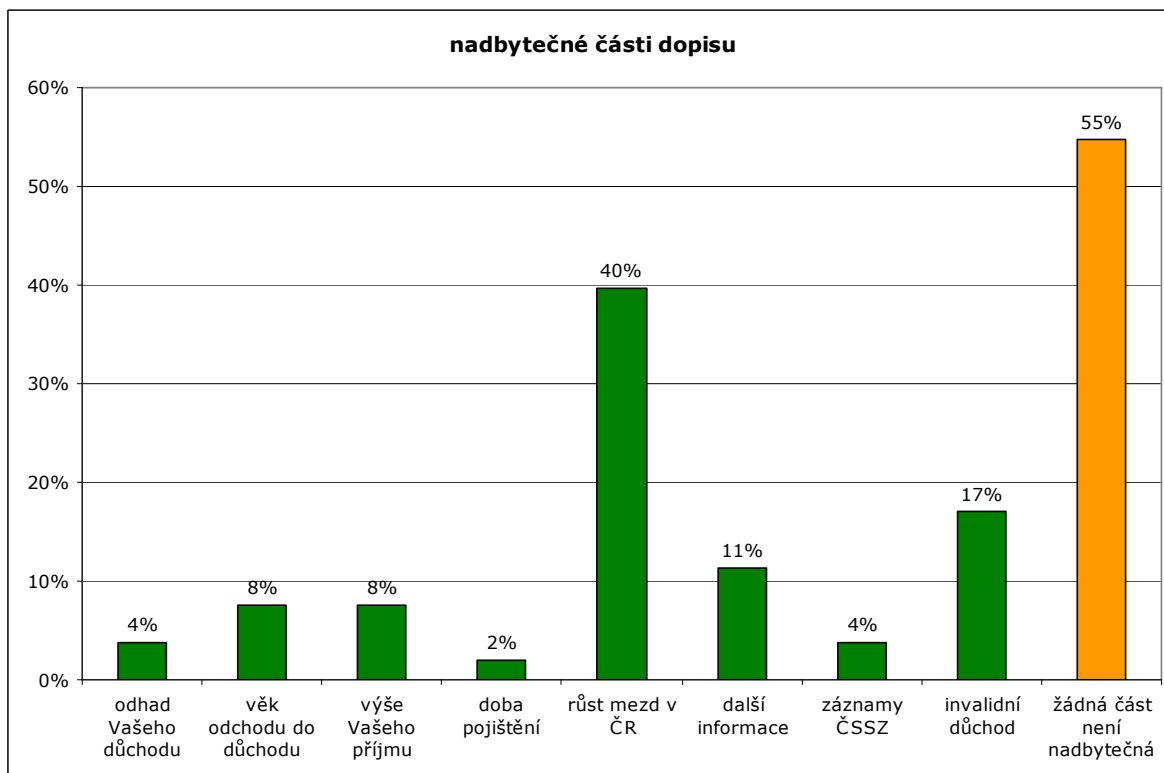
Graf č. 2 Části dopisu, které respondenti považují za přínosné (v %)



Naopak, za nadbytečné považuje většinu jednotlivých částí dopisu jen nízký podíl dotázaných. V případě doby pojištění se jedná o pouhých 2 % respondentů, v případě odhadu důchodu a záznamů ČSSZ jen o 4 % a v případě věku odchodu do důchodu a výše příjmu shodně o 8 % dotázaných. Část „další informace“ připadá nadbytečná desetině mužů a žen účastníků se evaluace a informace k invalidnímu důchodu by v dopise „oželelo“ 17 % dotázaných. I u této otázky se opětovně potvrzuje **nejnižší úspěšnost části textu týkající se růstu mezd v České republice**, která se zdá být v porovnání s ostatními částmi nadbytečná výrazně vyššímu podílu respondentů, konkrétně dvěma pětinám. **Podle více než poloviny respondentů nicméně žádná z pasáží dopisu není nadbytečná**, tj. i ve finální podobě dopisu by dle těchto osob všechny ze stávajících částí měly zůstat zachovány. Žádný z dotázaných naopak

při hodnocení dopisu ne zvolil odpověď, že všechny části jsou nadbytečné, čímž se opět potvrzuje jeho poměrně optimální nastavení a smysluplnost.

Graf č. 3 **Části dopisu, které respondenti považují za nadbytečné (v %)**



Zaměříme-li se na zhodnocení dopisu jako celku z hlediska jeho srozumitelnosti, užitečnosti pro čtenáře, zajímavosti a délky, pak lze konstatovat velmi pozitivní výsledek, a to že drtivě většině, resp. čtyřem pětinaš dotázaných připadá tento informační dopis zcela užitečný a dalším 15 % spíše užitečný. Pouze 2 % respondentů nepřipadá ani užitečný ani neúžitečný a jen 4 % respondentů se naopak jeví jako spíše neúžitečný. **Užitečnost dopisu** zdůrazňují více starší respondenti, pro něž jsou informace obsažené v dopise ze své podstaty přesnější (především odhad výše důchodu) a zároveň se týkají bližšího časového horizontu, na který se již řada lidí začíná částečně připravovat či se o něm snaží informovat. Respondenti starší 41 let hodnotili na pětibodové škále užitečnost dopisu průměrnou hodnotou 1,1, zatímco respondenti do 40 let hodnotou 1,6, přičemž čím více se průměrné hodnocení blíží hodnotě 1, tím je deklarována vyšší užitečnost dopisu.

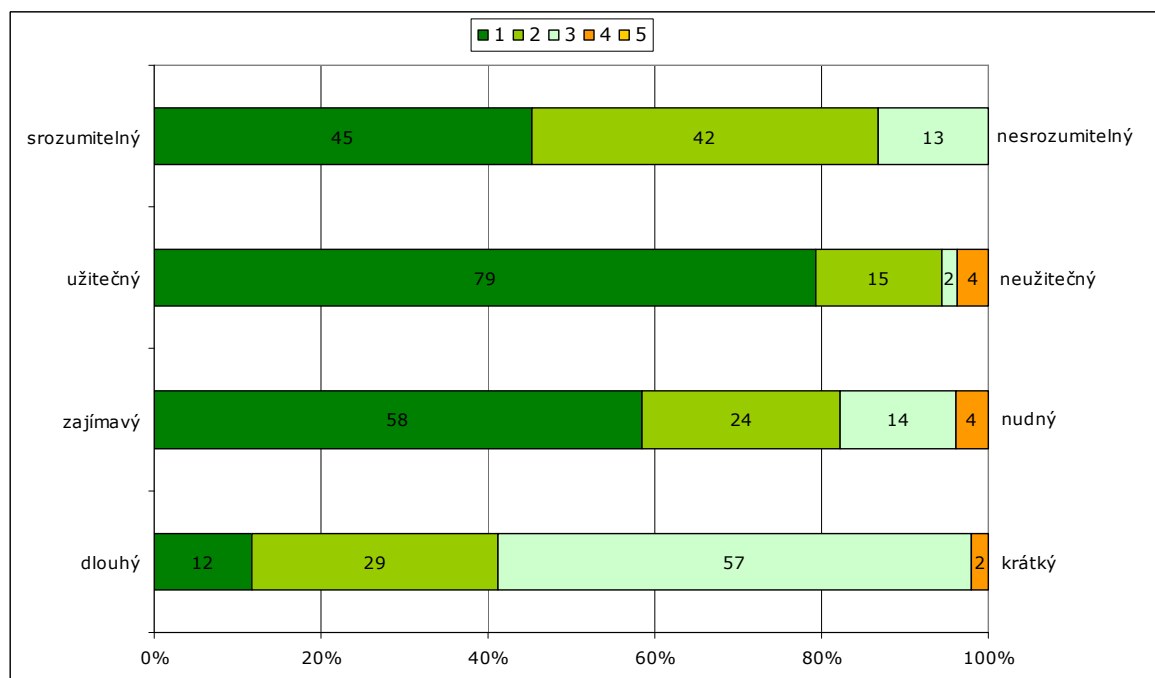
Obsah dopisu připadne většině čtenářů jako zcela či spíše zajímavý (59 %, resp. 24 %), 14 % nepřipadá ani zajímavý ani nudný a jen pro 4 % dotázaných je dopis spíše nudný. Opět se zde projevuje odlišné hodnocení mladších a starších respondentů, neboť pro osoby starší 41 let je dopis zajímavější (průměrné hodnocení 1,4 oproti hodnocení 2,0 od osob mladších 40 let).

Positivní hodnocení získal dopis také z hlediska celkové srozumitelnosti - pro 45 % dotázaných je zcela srozumitelný a pro dalších 42 % spíše srozumitelný. Zbývajícím 13 % dotázaných mužů a žen se nejvíce ani srozumitelný ani nesrozumitelný

5. Šetření a formování podoby informačního servisu nositele pojištění v ČR

a jako nesrozumitelný ho neoznačil nikdo. Pro 57 % dotázaných je optimálně nastavena také délka dopisu, tj. dopis není ani dlouhý ani krátký. 29 % dotázaných se však dopis jeví spíše dlouhý a 12 % dokonce zcela dlouhý, tyto lidé by tedy uvítali jeho zkrácení. Naopak, za spíše krátký ho neoznačil vyjma jediné osoby nikdo.

Graf č. 4 **Zhodnocení dopisu jako celku** (v %)



Pozn.: 1 znamená, že respondent zcela souhlasil s charakteristikou uvedenou vlevo, 5 znamená, že zcela souhlasil s charakteristikou uvedenou vpravo

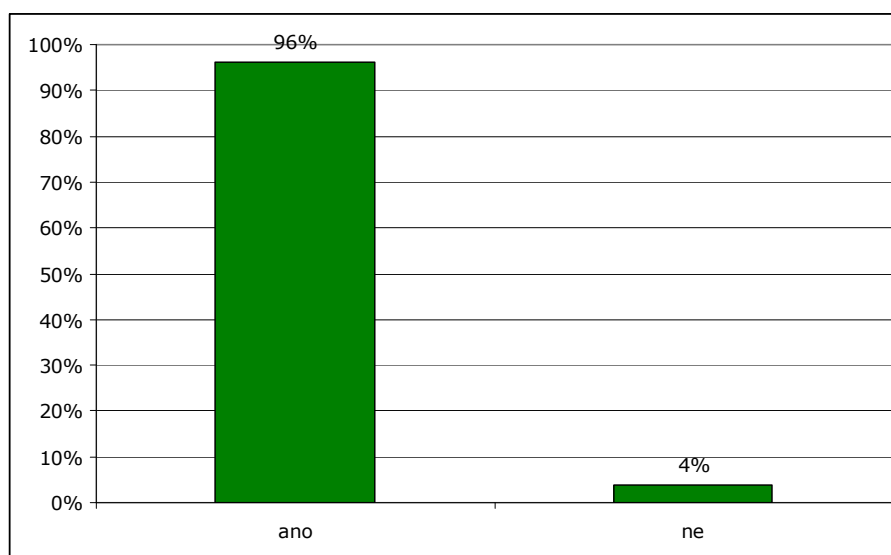
Tabulka č. 6 **Zhodnocení dopisu jako celku, průměr**

	průměr	minimum	maximum	
srozumitelný	1,7	1	3	nesrozumitelný
užitečný	1,3	1	4	neužitečný
zajímavý	1,6	1	4	nudný
dlouhý	2,5	1	4	krátký

Pozn.: Čím více se průměr blíží hodnotě 1, tím více je podle respondentů dopis srozumitelný, užitečný, zajímavý, dlouhý.

Téměř všichni dotázaní vyjma dvou osob by měli zájem takovýto dopis dostávat.

Graf č. 5 **Zájem dostávat informační dopis** (v %)

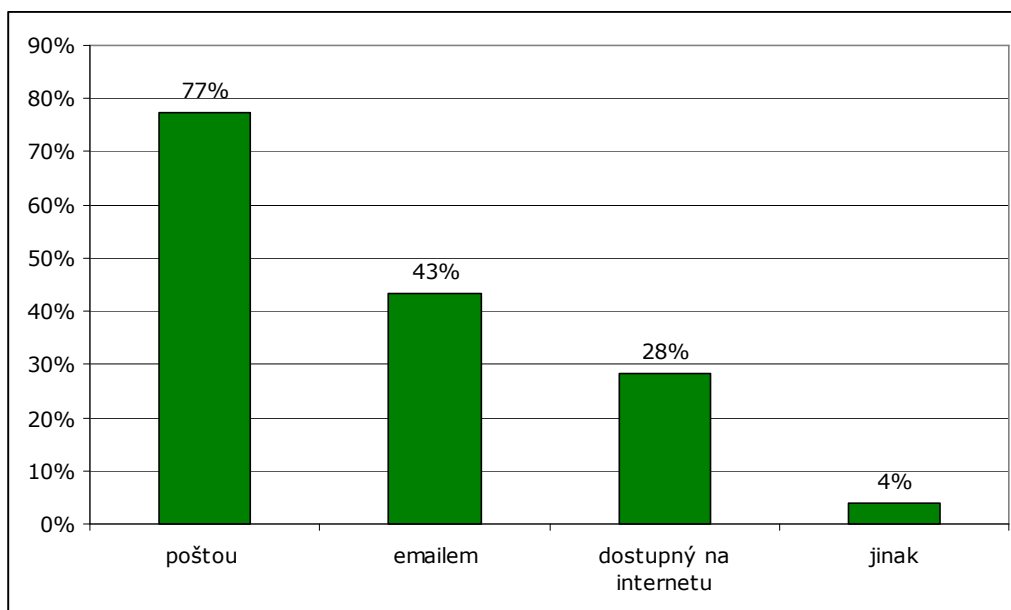


Podle 77 % respondentů by měl být dopis rozeslán poštou, podle 43 % emailem a podle 28 % by měl být dostupný na internetu. Jiný způsob rozesílání by uvítali dva dotázaní, kteří by ideálně dali lidem možnost výběru způsobu doručení. Tuto myšlenku do jisté míry připouštějí také odpovědi ostatních dotázaných, resp. těch, kteří zaškrtnuli více možností rozesílání dopisu. Jich byla mezi respondenty téměř polovina, přičemž 8 % respondentů zvolilo všechny tři způsoby distribuce dopisu a 38 % zvolilo dvě možnosti rozesílání dopisu. Těmi byla nejčastěji, tj. v 55 % případů, kombinace pošty a e-mailu.

54 % respondentů naopak označilo pouze jednu z nabízených možností distribuce dopisu, přičemž opět se nejčastěji jednalo o běžnou poštu (69 %), následovanou e-mailem (17 %) a dostupností na internetu (14 %).

Rozesílání dopisu poštou preferují především starší generace (88 % respondentů starších 40 let oproti 62 % respondentů do 40 let věku), pro něž je tento tradiční způsob často nejdostupnější a nejméně náročný a je považován za velmi spolehlivý. Naopak, dostupnost informačního dopisu na internetu preferují mladší generace (39 % respondentů do 40 let věku oproti 19 % respondentů starších 40 let), mezi kterými je přístup k internetu i dobrá znalost práce s ním výrazně častější.

Graf č. 6 **Způsob rozesílání informačního dopisu (v %)**



Pozn.: respondenti mohli zaškrtnout i více odpovědí

Co se týče frekvence rozesílání dopisu, nejvyšší podíl osob (41 %) by navrhoval dopis rozesílat každých 5 let, čtvrtina dotázaných by dopis lidem rozesílala každý rok a 6 % respondentů stanovil frekvenci rozesílání na každých 10 let. 28 % by zvolilo frekvenci jinou. Tyto odpovědi lze shrnout do následujících okruhů:

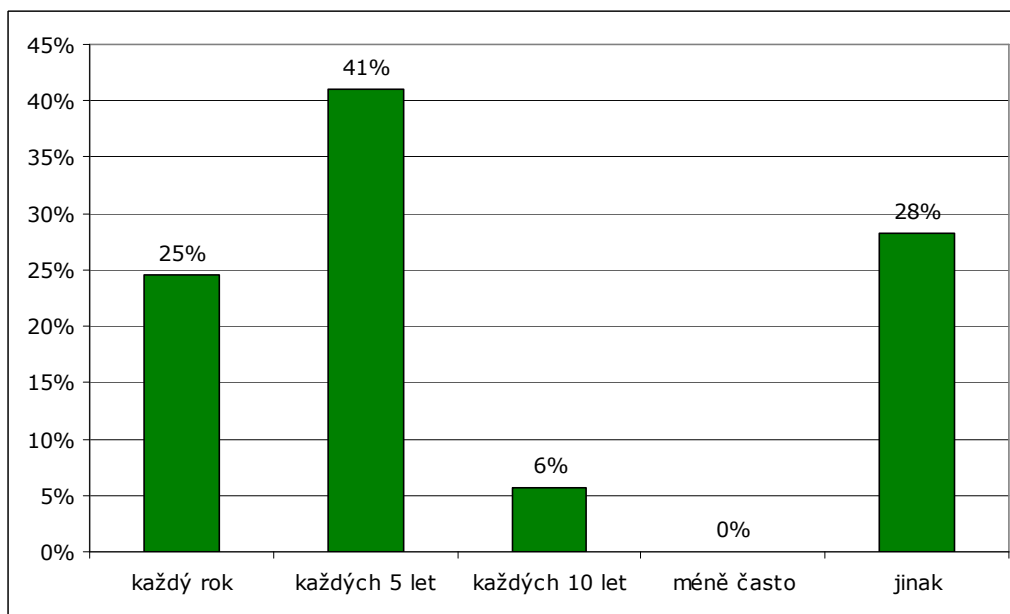
a) Plošné rozesílání všem obyvatelům, ovšem rozdílně v závislosti na věku či počtu odpracovaných let: tři dotázaní by frekvenci rozesílání odlišili v závislosti na věku, kdy v mladším věku by byl interval mezi jednotlivými dopisy delší, konkrétně bylo všemi navrženo shodně 5 let, a ve vyšším věku, tj. od 50 let, by již měl být dopis posílán dle těchto tří respondentů každý rok. Podobný návrh, tj. méně častou frekvenci v nižším věku a častější spolu s blížícím se důchodovým věkem uvedl i další dotázaný, který by dopis posílal po 20, 30 a 35 odpracovaných letech a poté každé dva roky.

b) Nerozesílat dopis pravidelně a plošně, ale umožnit přístup k informacím dle potřeby, např. na internetu nebo na vyžádání: 4 z těchto respondentů konkrétně navrhuje, že informace obsažené v dopise by mohly být k dispozici kdykoli, pakliže budou umístěny na internetových stránkách k tomu určených, s tím, že jako doplněk k těmto internetovým stránkám poslouží tištěný dopis, který by mohl být kupříkladu poprvé plošně rozeslán všem a zároveň by obsahoval informaci, kde a pod jakými přihlašovacími údaji se k informacím na internetových stránkách lidé dostanou, popřípadě by bylo možné tištěný dopis rozesílat opakovaně, například každých 5 let. 3 dotázaní by informační dopis rozesílali pouze na vyžádání, frekvence by se tedy individuálně odvíjela od potřeby každé osoby zvlášť.

c) Jinak - např. při změně příslušné legislativy, až od určitého věku s různou frekvencí, v jiné, výše neuvedené frekvenci: dva respondenti se shodli na obesílání lidí dopisem při každé změně příslušné legislativy, přičemž jeden z nich svou odpověď doplnil o upřesnění, že pokud se legislativa měnit nebude, frekvence by měla být nastavena na 5 let. 3 dotázaní, kteří své odpovědi týkající se frekvence rozesílání dopisu podrobněji specifikovali, stanovili okamžik prvního rozeslání dopisu na několik

let před dosažením důchodového věku (např. 5 let) s tím, že poté by dopis mohl být rozeslán ještě jednou či dvakrát. Dvouletá frekvence, ovšem po celou dobu rozesílání dopisu, byla navržena jedním z dotázaných.

Graf č. 7 **Frekvence rozesílání dopisu (v %)**



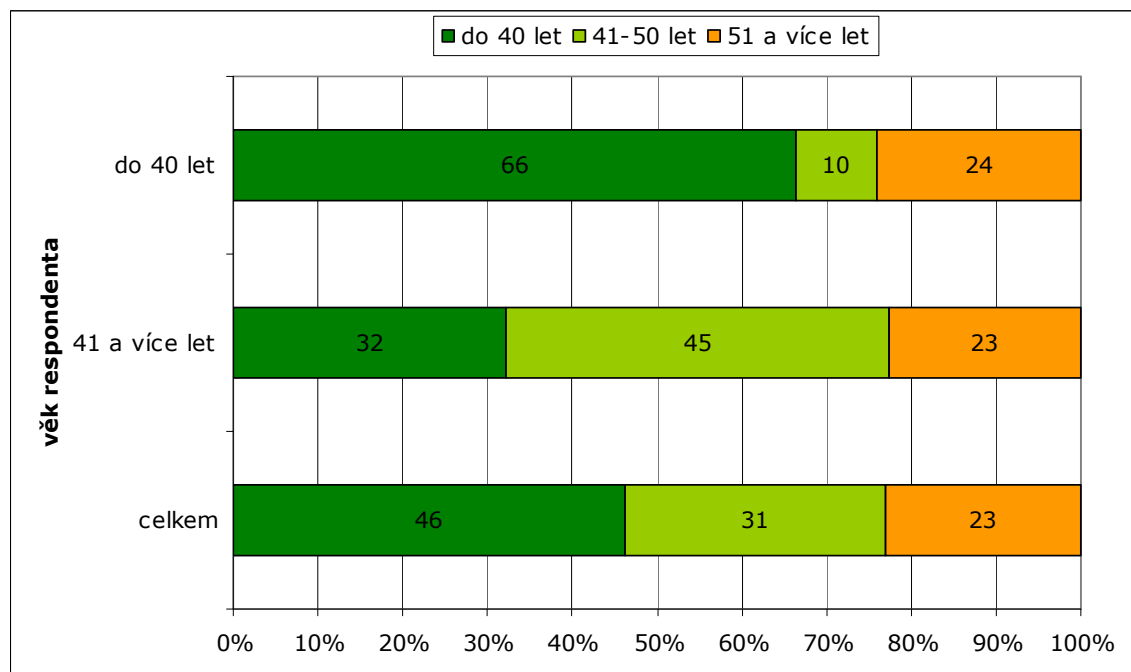
Respondenti byli dotázáni také na to, od jakého věku by dle jejich názoru měl být dopis lidem rozeslán. Nejvíce dotázaných (20 %) se shodlo, že by dopis měl být rozeslán od 30 let, bezmála shodný podíl (19 %) naopak uvedl věk podstatně vyšší, a to 50 let. Dle 13 % respondentů by stačilo dopisem obesílat až ty muže a ženy, kteří dosáhli 55 let věku. Podíly respondentů, kteří uvedli další konkrétní věky, jsou uvedeny v tabulce č. 7. Celkem pětina dotázaných pak specifikovala věk, resp. životní období, od kterého by měl být informační dopis obyvatelům ČR posílán, jiným způsobem. Konkrétně 4 respondenti si myslí, že dopis by měl být posílán již od okamžiku nástupu do prvního zaměstnání, podle názoru 2 respondentů by měl být rozeslán až po určitém počtu odpracovaných let (minimálně 20 let), podle dalších dvou dotázaných by okamžik obdržení prvního informačního dopisu měl být stanoven na 5 let před dosažením důchodového věku, podle 1 z dotázaných by bylo vhodné dopis zasílat 2 roky před dosažením prvního nároku na předčasný důchod a dle 1 respondenta by měl být dopis posílán již 20 let před dosažením důchodového věku.

Tabulka č. 7 **Věk, od kterého by měl být dopis rozeslán** (v %)

věk	podíl
18	2
30	20
33	2
35	4
40	8
45	8
50	19
55	13
58	2
60	2
jinak	20

Pokud seskupíme odpovědi všech dotázaných do tří větších kategorií vymezených věkovými hranicemi pro rozesílání dopisu stanovenými na 40 a 50 let, pak by dle 46 % respondentů měli být dopisem obesíláni již mladí lidé, tj. do 40 let věku. Podle názoru 31 % mužů a žen účastnících se evaluace by bylo vhodné poprvé rozeslat dopis lidem starším 40 let, ale mladším 50 let a podle zbývajících 23 % respondentů by stačilo dopis posílat osobám starším 50 let. Zde se projevily významné rozdíly v odpovědích respondentů v závislosti na jejich věku, neboť lidé mladší 40 let podstatně častěji než respondenti starší uvedli, že dopis by měl být rozeslán již ve věku nižším než 40 let (67 % vs. 32 % respondentů), čímž potvrzují nejen to, že by o něj sami měli zájem, ale že se jim zdá vhodný a přínosný i pro jejich vrstevníky. Respondenti starší 40 let naopak podstatně častěji než ti mladší stanovili věk vhodný pro obesílání obyvatel informačním dopisem v rozmezí 41-50 let (45 % vs. 10 % respondentů; viz graf č. 8), tedy opět již od věku, kterého povětšinou již sami dosáhli.

Graf č. 8 **Věk, od kterého by měl být dopis rozeslán, dle věku respondenta** (v %)



Z provedené evaluace vyplývají následující závěry:

- Potvrdil se poznatek získaný již z předchozí fáze výzkumu, že přesnost informace je velice důležitá, ale vzhledem ke složitosti formule pro výpočet důchodu v České republice je dosažení přesnosti informace při zachování její obecné srozumitelnosti velice obtížné. Čím detailnější a přesnější informace bude lidem poskytována, tím bude vyšší riziko, že jí nebude porozuměno. Jádrem vytvoření kvalitního informačního servisu o získaných důchodových právech je proto nalezení rovnováhy mezi mírou přesnosti informace podávané občanovi a její obecnou srozumitelností. Mnoho nejasností by se odstranilo vysvětlením způsobu výpočtu důchodu.
- Při koncipování informačního dopisu je předně nutné dbát na jeho srozumitelnost, tím spíše, že informovanost lidí o důchodech a důchodovém systému je obecně poměrně nízká.
- Za nejproblematičtější a nejméně srozumitelnou lze označit část „Růst mezd v České republice“. Hlavním problémem této části je její stručnost, absence konkrétního příkladu a zároveň to, že běžní lidé nemají představu o vývoji průměrných mezd v České republice ani o tom, co to v praxi znamená, že údaje o výši příjmů jsou přepočítávány podle růstu průměrné mzdy.
- Názory na spodní věkovou hranici pro plošné rozesílání dopisu, frekvenci jeho zasílání i formu se liší a závisí především na věku respondenta. Na základě získaných zjištění lze navrhnout tři varianty rozesílání dopisu v závislosti na věku adresátů a frekvenci rozesílání (viz níže).

Úpravy informačního dopisu na základě evaluace

Na základě podnětů výsledků evaluace a jejich vyhodnocení byly provedeny dílčí úpravy informačního dopisu v následujících částech:

- Vzhledem k tomu, že délka dopisu je považována za optimální a nebylo by únosné ji výrazněji prodlužovat, bylo by vhodné zřídit samostatný informační portál, kde by byly jednotlivé věci podrobněji vysvětleny a znázorněny na konkrétních příkladech a životních situacích. Pro vyšší názornost by takový portál mohl obsahovat též důchodové kalkulačky a interaktivní modely umožňující zadávat různé údaje a okamžitě tak vizualizovat dopady změn jednotlivých parametrů na výslednou výši důchodu. V jednotlivých částech informačního dopisu, kde lze předpokládat zájem některých adresátů o podrobnější informaci, byl vložen odkaz na uvažovaný internetový portál.
- Část „Růst průměrné mzdy v ČR“ na základě vyhodnocení nízké srozumitelnosti a současně vysoké míry hodnocené nadbytečnosti vyřazena. Podobně jako ve Švédsku se potvrdila obtížná sdělitelnost konceptu inflace v kontextu s důchodovými právy pro širokou veřejnost.
- Na základě získaných zjištění lze navrhnout tři varianty rozesílání dopisu v závislosti na věku adresátů a frekvenci rozesílání. Výběr nejvhodnější varianty závisí především na technické proveditelnosti a ekonomické rozvaze, jaké finanční prostředky mohou být na rozesílání informačního dopisu vynaloženy. Určující je také primární účel dopisu ze strany jeho odesílatele.
- **Varianta 1:** Rozesílat dopis všem obyvatelům starším 30 let v delší periodicitě, např. 5-10 let.
 - Důvody pro tuto variantu: plošná informovanost většiny obyvatel v produktivním věku, informovanost mladých lidí před okamžikem rozhodnutí o participaci v druhém důchodovém pilíři, poskytování informací v dostatečném časovém předstihu před dosažením důchodového věku, a tím umožnění efektivnější přípravy na důchodový věk (spoření, volba investiční strategie, možnost přivýdělků apod.), možnost doplnit chybějící záznamy průběžně v krátké době od zaměstnání, za které je nutné údaj doložit.
 - Nevýhody této varianty: zasažení části populace, kterou tyto informace příliš nezajímají (nejmladší generace), rostoucí nepřesnost zasílaných informací se snižujícím se věkem adresátů a zvýšení rizika výrazného kolísání informací v jednotlivých dopisech, a tím znevěrohodnění výpočtů v očích adresáta
- **Varianta 2:** Rozesílat dopis obyvatelům v předdůchodovém věku, např. od 50 nebo 55 let, v kratším časovém intervalu, ideálně rok, maximálně 5 let, poslední dopis zaslat těsně před dosažením důchodového věku.
 - Důvody pro tuto variantu: zacílení na populaci, pro kterou je problematika aktuální a více se o ni zajímá, vyšší přesnost zasílaných údajů.
 - Nevýhody této varianty: lidé získají informace příliš pozdě na to, aby mohli optimalizovat svoji strategii přípravy na stáří, zůstane nízká informovanost mladé generace, zvýšení rizika nedohledatelnosti a ztížení dodání chybějících záznamů.
- **Varianta 3:** Kombinace varianty 1 a 2, kdy by byl dopis v nižším věku rozesílán v delší periodicitě a ve vyšším věku se budou intervaly rozesílání zkracovat. Zároveň by byli všichni adresáti plošně obesíláni při každé významnější změně v důchodovém systému.

- Důvody pro tuto variantu: kombinuje výhody předchozích variant a zohledňuje různé fáze životního cyklu, ve kterých se adresáti nacházejí, a tedy různý zájem o informace o důchodovém systému.
- Nevýhody této varianty: vyšší finanční náklady než předchozí varianty, u mladších generací zůstávají nevýhody, na které poukazujeme u varianty číslo 1.

Pro variantu 1 a 3 v případě rozesílání dopisu v delších časových intervalech se jeví jako vhodné umožnit zájemcům elektronický přístup k jejich osobním informacím aktualizovaným průběžně, po vzoru internetového bankovníctví. Obzvláště mladší generace přístup k informacím na internetu preferují, především z důvodu flexibility.

6. Závěry a návrh informačního dopisu nositele pojištění o důchodových právech

Ve většině evropských zemí jsou obecné informace o důchodovém systému sice dobře dostupné, ale informační servis o nabytých individuálních důchodových právech je na obdobné úrovni jako v České republice. **Trend ve vyspělých zemích** v posledních deseti letech však směřuje zcela jednoznačně k rozšiřování tohoto servisu, příkladem může být postupné rozšiřování přístupu k informacím ve Švédsku a v Německu. V těchto zemích je **informace o získaných důchodových právech poskytována pojištěncům již dlouho před samotným vznikem nároku na důchod, a to včetně přibližného odhadu výše budoucí dávky stanovené modelovým výpočtem**. Lídrem mezi zkoumanými zeměmi je v tomto směru Švédsko, které zavedlo již v roce 1999 takzvanou „oranžovou obálku“, která je jednou ročně zasílána každému účastníkovi systému a obsahuje informaci o příspěvcích odvedených během posledního roku, souhrnnou informaci o důchodových právech nabytých za dobu účasti v systému a předběžný odhad budoucí důchodové dávky. Poskytovaná informace umožňuje adresátovi, aby si vytvořil představu o dopadu časování odchodu do důchodu a možných dopadech inflace. Více než desetiletý provoz tohoto informačního servisu přinesl celou řadu zkušeností a v souladu se zjištěními pravidelných šetření testujících úspěšnost informačního servisu byl text dopisu zkrácen prakticky na polovinu, ovšem při zachování informační hodnoty.

Pilotní podoba návrhu českého informačního dopisu o důchodových právech připravená v rámci tohoto projektu vycházela z obsahu švédského informačního dopisu s doplněním některých pasáží z německého vzoru. Na základě konzultací s odpovědnými pracovníky ČSSZ **projekt vychází z předpokladu, že v dohledné době lze stavět pouze na individuálních záznamech, které jsou v současnosti na žádost podávány formou „Osobního informativního listu pojištěnce o důchodovém pojištění“**. Pilotní podoba nového informačního dopisu o důchodových právech zohledňuje tento limit, poskytovaná informace je však zcela nově strukturovaná podle zahraničního vzoru a poskytuje vedle záznamu o získaných dobách pojištění a vyměřovacích základech i modelově vypočtený odhad o výši budoucí dávky starobního důchodu, konkrétním předpokládaném okamžiku vzniku nároku na dávku starobního důchodu a informaci o dopadu časování odchodu do důchodu na výši dávky. Rovněž je podle německého vzoru připojena informace o případném nároku na invalidní důchod.

Švédské zkušenosti nicméně ukazují, že původní předpoklady odborníků o vhodné podobě informačního dopisu se liší od skutečných potřeb obyvatel. Proto byla pilotní podoba informačního dopisu testována prostřednictvím diskusních skupin (focus groups). Hlavním cílem diskusí bylo zjistit, do jaké míry potenciální adresát poskytované informace potřebuje a je schopen jim porozumět. V rámci focus groups byla zjišťována spokojenost respondentů s ohledem na pilotní podobu informačního dopisu a hodnotu podané informace i její použitelnost. Zároveň bylo zjišťováno, zda nějaká důležitá informace chybí. Na základě výsledků z diskusních skupin byla podoba informačního dopisu postupně měněna. Výsledná podoba dopisu byla následně podrobena **evaluaci, která probíhala metodou individuálních rozhovorů**. Respondentům byl předložen k prostudování a poté odpovídali na otázky evaluačního dotazníku. Tímto způsobem ohodnotilo evaluační dopis dalších 53 potenciálních příjemců ve věku 22-62 let, z nichž nikdo nepobíral starobní nebo invalidní důchod. Rozbor měl za cíl stanovit užitečnost a srozumitelnost jednotlivých informací podle preferencí potenciálních adresátů. Výsledky zároveň umožnily provést segmentaci cílové skupiny tak, aby

byly identifikovány skupiny jednotlivců s odlišnými preferencemi a zformulována doporučení ohledně možností přizpůsobit podobu informačního dopisu potřebám různých věkových a socioekonomických skupin.

Z výsledků diskusních skupin i individuálních rozhovorů vyplynulo, že předkládaný informační dopis je pro obyvatele v produktivním věku velice přínosný, obsahuje poměrně srozumitelné informace a naprostá většina účastníků výzkumu by o dopis v současné podobě měla zájem. Dopis je možné zhodnotit jako obsahově vyvážený, užitečný a každá z částí má pro adresáta opodstatnění. Menší srozumitelnost byla zaznamenána pouze u části dopisu věnované vlivu vývoje průměrné mzdy v ČR na výši budoucích důchodů, proto byla tato část v souladu s připomínkami respondentů o nadbytečnosti vyřazena. Byly zohledněny i další dílčí připomínky. Další zvýšení informační hodnoty návrhu dopisu by přineslo vysvětlení výpočtu důchodu. Vzhledem ke složitosti české výpočtové důchodové formule a nutnosti základní výpočtové schéma doplnit řadou doplňujících podrobností by však takové rozšíření přispělo spíše ke zmatení informace a značnému prodloužení dopisu. **Účelem dopisu není podat kompletní informaci o důchodovém systému, ale umožnit adresátovi, aby se mohl připravit na život v důchodu na základě validní informace.** Délka dopisu je považována respondenty za optimální, při případném prodloužení hrozí riziko výrazného poklesu zájmu adresátů o podrobné prostudování textu. Vzhledem k těmto skutečnostem by bylo vhodné založení internetového portálu, kde by byly jednotlivé charakteristiky systému včetně způsobu výpočtu důchodu podrobněji vysvětleny a znázorněny na konkrétních příkladech a životních situacích. Pro vyšší názornost by takový portál mohl obsahovat též důchodové kalkulačky a interaktivní modely umožňující zadávat různé údaje a okamžitě tak vizualizovat dopady změn jednotlivých parametrů na výslednou výši důchodu. **S ohledem na nízkou informovanost o důchodech a vzhledem ke kladnému hodnocení informačního dopisu v šetření lze jeho plošné rozesílání obyvatelům ČR v navrhované podobě jednoznačně doporučit. Podrobnější informace týkající se způsobu výpočtu důchodu a specifických životních situací lze podat na internetovém portálu, na který by měl dopis odkazovat.**

Názory potenciálních adresátů informačního servisu na spodní věkovou hranici pro plošné rozesílání dopisu, frekvenci jeho zasílání i formu se liší a závisí především na věku respondenta. Na základě výsledků šetření lze navrhnout tři varianty rozesílání dopisu v závislosti na věku adresátů a frekvenci rozesílání. Výběr nejvhodnější varianty závisí především na technické proveditelnosti a ekonomické rozvaze, jaké finanční prostředky mohou být na rozesílání informačního dopisu vynaloženy.

- **Varianta 1:** Rozesílat dopis všem obyvatelům starším 30 let v periodicitě 5-10 let.
- **Varianta 2:** Rozesílat dopis obyvatelům v předdůchodovém věku, např. od 50 nebo 55 let, v kratším časovém intervalu, ideálně rok, maximálně 5 let, poslední dopis zaslat těsně před dosažením důchodového věku.
- **Varianta 3:** Kombinace varianty 1 a 2, kdy by byl dopis v nižším věku rozesílán v delší periodicitě a ve vyšším věku se budou intervaly rozesílání zkracovat. Zároveň by byli všichni adresáti plošně obesíláni při každé významnější změně v důchodovém systému.

Pro variantu 1 a 3 v případě rozesílání dopisu v delších časových intervalech se jeví jako vhodné umožnit zájemcům elektronický přístup k jejich osobním informacím aktualizovaným průběžně, po vzoru internetového bankovníctví.

Pokud jde o znění informačního dopisu, navrhuje jej na základě výsledků projektu rozesílat v následujícím znění:

2012

Informační dopis o důchodech

Česká správa sociálního zabezpečení

Jméno příjmení: Jan Novák

Datum nar.: 25.01.1963

Adresa: Karlovo nám. 2, Praha 2, 120 00

Odhad Vašeho důchodu

Toto je odhad výše důchodu, který obdržíte po odchodu do důchodu z prvního státního důchodového pilíře. Odhad je závislý na **počtu dosud Vámi odpracovaných let a výši Vašich příjmů z výdělečné činnosti od roku 1986**, z nichž jste odváděl/a příspěvky do důchodového systému (viz záznamy ČSSZ na straně 3). Rovněž záleží na **odhadu Vašich budoucích příjmů** až do okamžiku odchodu do důchodu. Tento výpočet proto vychází z předpokladu, že až do důchodu budete mít stejný příjem jako v minulém kalendářním roce a že průměrná mzda a ceny v ČR nebudou růst.

Podle zákona dosáhnete důchodového věku v **64 letech a 8 měsících** (tedy dne **25.09.2027**) a k tomu datu získáte nárok na důchod, byla-li získána doba pojištění alespoň 35 let.¹ Můžete se však rozhodnout odejít již dříve do tzv. předčasného důchodu, či naopak odložit žádost o důchod na později. Možnost odejít do předčasného důchodu máte od okamžiku dosažení věku 60 let, to však ovlivní výši Vašeho důchodu, jak můžete vidět v tabulce:

Odchod do důchodu	Věk odchodu do důchodu	Odhad výše důchodu
První nárok na předčasný důchod (4 roky a 8 měsíců před dosažením důchodového věku)	60 let	9 700 Kč měsíčně
Okamžik dosažení důchodového věku	64 let a 8 měsíců	11 000 Kč měsíčně
Přesluhování (pokud odložíte žádost o důchod o tři roky)	67 let a 8 měsíců	12 500 Kč měsíčně

Tento **dopis se týká pouze důchodu z prvního státního pilíře** a nezahrnuje informace o důchodu z druhého pilíře (důchodové spoření) a třetího pilíře (penzijního připojištění). Pokud spoříte v těchto nestátních pilířích, žádejte informace u penzijní společnosti, kterou jste si vybral/a.

¹ Podmínkou k získání nároku na důchod je získat minimálně 35 let doby důchodového pojištění či případně minimálně 30 let doby pojištění bez všech tzv. „vyloučených dob“ (viz str. 2) s výjimkou doby nemoci.

Jaké skutečnosti ovlivňují výši Vašeho budoucího důchodu?

Věk odchodu do důchodu

Čím déle pracujete, tím vyšší bude Váš důchod. Pokud budete pracovat a odložíte odchod do důchodu do 65 let, budete mít vyšší důchod, než když zažádáte o důchod již v 64 letech a 8 měsících. Naopak, čím dříve odejdete do předčasného důchodu, tím nižší bude Váš důchod.

Při pobírání důchodu lze bez omezení vykonávat výdělečnou činnost, to však neplatí při pobírání předčasného důchodu.²

Výše Vašeho příjmu

Z Vašeho vyměřovacího základu, tedy **příjmu vykazovaného pro účely důchodového pojištění** je na důchod odváděno celkem 28 %. Za zaměstnance odvádí 21,5 % hrubé mzdy zaměstnavatel a zbývajících 6,5 % odvádí zaměstnanec sám ze své hrubé mzdy. Příklad: Pokud pan Novák pobírá měsíční hrubou mzdu 20 000 Kč, odvádí z této částky na důchod 1 300 Kč. Zaměstnavatel za něj odvádí na důchod dalších 4 300 Kč měsíčně.³

Údaje o všech těchto příspěvcích ČSSZ zaznamenává. Pokud se tedy někdo vyhýbá platbě na důchodové pojištění a nepřiznává některé své příjmy, ovlivní to výši jeho budoucího důchodu.

Doba pojištění

Vedle výše Vašeho příjmu je pro výpočet důchodu důležité, kolik let jste celkem pracoval/a. ČSSZ tuto skutečnost zaznamenává jako tzv. **dobu pojištění** (viz strana 3).

Pokud jste byla na mateřské dovolené, vychovával/a dítě do věku 4 let, pečoval/a o nemohoucí osobu, nebo pokud jste byl/a v pracovní neschopnosti, tato doba je zaznamenána jako „**vyloučená doba**“ (viz 3. sloupec tabulky na str. 3) a tato doba **se vám rovněž započítává do doby pojištění na důchod, jako kdybyste v uvedené době pracoval/a**. Výpočet důchodu potom předpokládá, že jste v této době měl/a **příjem rovný průměru Vašich příjmů od roku 1986 do posledního ukončeného kalendářního roku před stanovením důchodu**. Doba nezaměstnanosti se Vám takto započítává, pokud máte nárok na podporu v nezaměstnanosti a další jeden rok,⁴ kdy případně takový nárok nemáte. Doba studia před rokem 2009 a

² Pokud někdo pracuje v zaměstnaneckém poměru, nemůže zároveň pobírat předčasný důchod. OSVČ může pobírat předčasný důchod pouze pokud nepřekročí výši daňového základu stanovenou pro povinnou účast na důchodovém pojištění (pro rok 2012 to je 60 329 Kč ročně).

³ OSVČ odvádí na důchod vyměřovacího základu celých 28 % sama. Další informace o stanovení vyměřovacího základu naleznete na www.XXX.cz

⁴ Po dosažení věku 50 let lze započítat další 2 roky doby nezaměstnanosti, kdy neměla osoba nárok na podporu v nezaměstnanosti. Pro takovou osobu lze tedy započítat do doby pojištění maximálně celkem 3 roky za celou pracovní kariéru, z toho ale pouze 1 rok může být započítán z období před dosažením věku 50 let.

v minulosti vykonaná základní vojenská služba je rovněž „vyloučenou dobou“ a započítává se do celkové doby pojištění.

Další informace

Další informace o důchodovém systému získáte na adrese www.CSSZ.CZ/XXXX nebo na telefonním čísle xxxxxxxxx

Záznamy ČSSZ

Vaše získaná důchodová práva jsou založena na celkovém počtu let pojištění a na zaznamenaných vyměřovacích základech za jednotlivé roky počínaje rokem 1986. **U zaměstnanců** odpovídají vyměřovací základy pro výši důchodu výši jejich hrubé mzdy, **u OSVČ** jsou stanoveny ve formuláři k tomu určeném, který každý rok osoba vyplňuje.

Zde je přehled Vašich záznamů v databázi ČSSZ:

- Celkový počet dnů započítaných do **doby pojištění** (viz druhý sloupec tabulky níže), který zaznamenala ČSSZ za celou Vaši dosavadní pracovní dráhu (včetně „vyloučených dob“), činí k 1.1.2012 celkem: 12 202, to je **33 let a 158 dnů**.⁵
- **Doby nemoci**, kdy jste byl/a v pracovní neschopnosti, které se považují za tzv. vyloučené doby (viz pátý sloupec tabulky).
- Vaše **vyměřovací základy** zaznamenané ČSSZ od roku 1986 (čtvrtý sloupec tabulky):

⁵ Při výpočtu důchodu se berou v úvahu pouze celé kalendářní roky. Pokud Vám zbývá malý počet dnů do získání dalšího roku pojištění, máte pozdržením odchodu do důchodu možnost navýšit budoucí důchod.

6. Závěry a návrh informačního dopisu nositele pojištění o důchodových právech

období od do	dny započítané do doby pojištění	druh doby	vyměřovací základ (Kč)	doba nemoci (dny)
25.1.1978-31.12.1978	340	studium	Výše příjmů do roku 1986 není ze zákona při výpočtu důchodu zohledněna.	
1.1.1979-31.12.1979	365	studium		
1.1.1980-30.6.1980	182	studium		
1.7.1980-31.12.1980	183	ČSSZ u Vás chybí záznam		
1.1.1981-31.12.1981	365	zaměstnání		
1.1.1982-31.12.1982	365	zaměstnání		
1.1.1983-31.12.1983	365	zaměstnání		
1.1.1984-31.12.1984	365	zaměstnání		
1.1.1985-31.12.1985	365	zaměstnání		
1.1.1986-31.12.1986	365	zaměstnání		
1.1.1987-31.12.1987	365	zaměstnání	36 312	
1.1.1988-31.12.1988	365	zaměstnání	37 140	
1.1.1989-31.12.1989	365	zaměstnání	38 040	
1.1.1990-31.12.1990	365	zaměstnání	39 432	
1.1.1991-31.12.1991	365	zaměstnání	45 504	15
1.1.1992-31.12.1992	365	zaměstnání	55 728	
1.1.1993-31.12.1993	365	zaměstnání	69 804	
1.1.1994-31.12.1994	365	zaměstnání	82 752	
1.1.1995-31.12.1995	365	zaměstnání	98 064	
1.1.1996-31.12.1996	365	zaměstnání	116 112	
1.1.1997-31.12.1997	365	zaměstnání	128 352	
1.1.1998-30.9.1998	273	zaměstnání	110 316	
1.10.1998-31.12.1998	92	nezaměstnanost	vyloučená doba	
1.1.1999-31.1.1999	31	nezaměstnanost	vyloučená doba	
1.2.1999-31.12.1999	334	zaměstnání	151 860	
1.1.2000-31.12.2000	365	zaměstnání	161 880	41
1.1.2001-31.12.2001	365	zaměstnání	175 680	
1.1.2002-31.12.2002	365	zaměstnání	188 532	
1.1.2003-31.12.2003	365	zaměstnání	201 228	
1.1.2004-31.12.2004	365	zaměstnání	214 584	
1.1.2005-31.12.2005	365	zaměstnání	225 708	
1.1.2006-31.12.2006	365	zaměstnání	240 600	7
1.1.2007-31.12.2007	365	zaměstnání	258 324	
1.1.2008-31.12.2008	365	zaměstnání	279 360	
1.1.2009-31.12.2009	365	zaměstnání	289 092	
1.1.2010-31.12.2010	365	zaměstnání	294 312	30
1.1.2011-31.12.2011	365	zaměstnání	301 380	

Pokud jste z tabulky zjistil/a, že v záznamech je chyba, můžete požádat o přezkoumání. Pokud za některé období záznam chybí, je ve Vašem zájmu potřebné

údaje doplnit. V takových případech prosím kontaktujte ČSSZ na adrese **xxxxxxx** a svou žádost o přezkoumání či doplnění údajů vlastnoručně podepište a doložte.⁶

Invalidní důchod

Nárok na invalidní důchod získává občan, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu poklesla jeho schopnost pracovat. **Zdravotní stav v takovém případě posuzuje posudkový lékař ČSSZ** a stanoví případný vznik invalidity a její stupeň. **Aby mohl být důchod vyplácen, musí být splněna i podmínka doby pojištění** v posledních 10 letech před vznikem invalidity. Pokud by Váš zdravotní stav v roce 2012 vedl ke vzniku invalidity, měl/a byste na invalidní důchod nárok, protože **podmínku doby pojištění splňujete**.

Výše invalidního důchodu závisí na obdobných skutečnostech jako výše starobního důchodu a její výpočet je postaven na stejných principech. Podle závažnosti zhoršení zdravotního stavu a schopnosti pracovat rozlišujeme tři stupně invalidity. Podle nich se liší i výše přiznaného invalidního důchodu. V následující tabulce můžete vidět odhad výše invalidního důchodu, na který byste měl/a podle záznamů ČSSZ nárok v případě vzniku invalidity v roce 2012:

Stupeň invalidního důchodního	Odhad výše invalidního důchodu
Invalidní důchod prvního stupně	3 667 Kč měsíčně
Invalidní důchod druhého stupně	6 500 Kč měsíčně
Invalidní důchod třetího stupně	11 000 Kč měsíčně

⁶ Doložit výdělečnou činnost lze výplatní páskou, zápočtovým listem apod. Pokud budete z tohoto důvodu ČSSZ zasílat jakékoli dokumenty, nejprve prosím volejte kontaktní telefonní číslo: xxxxxxxxxxxx

Přílohy

Příloha č. 1

Scénář diskusní skupiny – informační list o důchodových právech

- Úvod 10 min.
1. Přivítání respondentů
 2. Účel diskuze
 3. Záruky diskretnosti, vysvětlení nahrávací techniky
 4. Vzájemné představení respondentů
- Důchod – asociace a následná diskuse 10 min.
5. Co Vás první napadne, když se řekne slovo „důchod“?
 6. Podle nápadů pak rozvést diskusi a konkrétně se doptávat, soustředit se především na témata:
 - věk
 - finance (zajištění ve stáří, výše důchodu, důchod a další možné zdroje financí)
 - informace - mají nějaké, hledají nějaké, pokud ano, kde, k čemu by jim informace o důchodu mohly být dobré?
 - obavy - zazní-li nějaké
- Informace o důchodech a důchodovém systému 15 min.
7. Jak jste Vy sami informováni o důchodech?
 8. Hledali jste si někdy sami nějakou informaci? Pokud ano, jakou, co Vás zajímalo? Kde?
 9. K čemu podle Vás informace o důchodech lidem jsou? Například lidem Vašeho věku?
 10. Myslíte si, že by člověk měl mít nějaké informace o důchodovém systému, nebo to považujete zatím za zbytečné a důležitější jsou pro Vás jiné věci?
 11. Pokud alespoň někdo považuje za dobré mít informace
 - od jakého věku by se lidé měli začít o takové informace zajímat?
 - kde by měly být informace dostupné, co máte nejraději jako informační kanál (internet, dopis, email ...)?
 12. Má někdo z Vás penzijní připojištění? Pokud ano,
 - dostáváte od penzijního fondu nějaké informace?
 - jak často a jakou formou?
 - čtete tyto informace?
 - jak hodnotíte to, že Vás pravidelně informují? Rozumíte informacím, které Vám penzijní fond posílá?
- Informační dopis - ČSSZ 10 min.
13. Česká správa sociálního zabezpečení nyní připravuje tzv. informační dopis, který by rozesílala občanům - jak často byste chtěli, aby Vám takový dopis chodil?
 14. Měla by ho ČSSZ rozesílat všem, kteří již pracují nebo někdy pracovali, nebo až lidem od určitého věku? Od jakého věku?

15. Pokud by Vám takový dopis přišel - co všechno byste se v něm chtěli dočíst, jaké informace?

Informační dopis 10 min.

Předložení informačního dopisu a čas na jeho přečtení

Informační dopis - otázky 20 min.

16. Jaké jsou Vaše první dojmy z dopisu?
17. Postupně se ptát na každou stránku - rozumíte obsahu? Co Vám v dopise chybí? Co Vám tam přijde nadbytečné?
18. Je dopis srozumitelný, myslíte si, že by mu rozuměli i lidé z Vašeho okolí?
19. Porovnání obsahu dopisu s tím, jaké informace původně říkali, že by chtěli - co chybí, co přebývá
20. Souhrnné hodnocení dopisu - měli byste zájem o to, aby Vám takový dopis chodil? Jak často? Od jakého věku?

Výstupy s diskusních skupin

1. focus group, Praha

První z diskusních skupin se uskutečnila v Praze a účastnili se jí mladší lidé do 40 let věku, středoškolsky nebo vysokoškolsky vzdělaní. Celkem v diskusi participovalo 5 diskutujících, 3 ženy a 2 muži:

žena - 28 let, vysokoškolské vzdělání, zaměstnankyně

žena - 33 let, vysokoškolské vzdělání, podnikající

žena - 37 let, střední vzdělání s maturitou, na rodičovské dovolené

muž - 36 let, střední vzdělání s maturitou, zaměstnanec

muž - 40 let, střední vzdělání s maturitou, zaměstnanec

Důchod - asociace a následná diskuze

Asociace dotázaných spojené s důchodem se týkají především tří hlavních oblastí:

1. Financí a finančního zajištění v době důchodu

Zde se promítají především obavy ze zhoršení finanční situace a poklesu životní úrovně jedinců po odchodu do důchodu. Lze říci, že mezi mladšími respondenty panuje velká skepse ohledně budoucího vývoje a nejistota, jak vůbec budou nastaveny podmínky důchodu a jeho výše v době jejich stáří, či zda v té době již nebude vše jinak, zda vůbec pro občany důchod bude a bude zajištěno jeho financování. Tato skepse a nejistota je bezesporu živena pouze kusými informacemi diskutujících o nastavení důchodového systému a především mediáně diskutovanými výhledy jeho budoucího vývoje.

2. Fáze života spojená se stářím, zhoršením zdravotního stavu a častější i vyšší nemocností.

3. Změna životního stylu spojená s nárůstem objemu volného času, rozšíření možností věnovat se rodině, koníčkům, zájmům, cestování aj.

Vzhledem k tomu, že diskutující spíše nedůvěřují státu a udržitelnosti důchodového systému, resp. tomu, že za 20 a více let, kdy pro ně osobně začne připadat v úvahu odchod do důchodu, bude na financování důchodového systému dostatek zdrojů, uvědomují se zcela jasně potřebu dalšího zabezpečení se vlastními silami, a to jak formou spoření, tak dalšími způsoby (např. investice, koupě nemovitosti apod.).

Dva z diskutujících měli jako jednu z forem zajištění se do budoucna uzavřené penzijní připojištění, pro jehož zřízení bylo hlavní motivací to, že jim na něj přispívá/přispíval kromě státu také zaměstnavatel. Informovanost o tomto spoření a jejich osobním účtu však byla diametrálně odlišná, zatímco jedna z diskutujících má informace, které jí pravidelně chodí dopisem, který vždy čte, druhý z diskutujících je přesvědčen o tom, že mu žádné takovéto dopisy nechodí a on tak nemá ani představu, jakou částku má v penzijním připojištění naspořenu.

Také v této otázce se však ve skupině diskutujících objevuje nedůvěra k institutu penzijního připojištění a k institucím spravujícím penzijní fondy, která je manifestována jednak tím, že dva z diskutujících penzijní připojištění uzavřené nemají a ani jej uzavřít neplánují a třetí z diskutujících jej v minulosti uzavřené měl, ale zrušil jej.

Informace o důchodech a důchodovém systému

Informovanost účastníků a účastnic diskuse o důchodovém systému, sociálním pojištění a o podmínkách a výši současných důchodů je možné označit jako velmi malou. Již na úvod diskuse všichni dotázaní zdůrazňovali, že o tématu prakticky nic nevědí, což se v průběhu diskuse také projevovalo (respondenti např. neměli představu o výši odvodů na sociální pojištění, důchodovém věku, období, které se bere v úvahu při výpočtu výše důchodu, diskutující z řad osob samostatně výdělečně činných odůvodňovala nízkou motivaci podnikajících osob odvádět sociální pojištění tím, že pro jejich budoucí důchod nezáleží na tom, co státu podnikatelé odvádějí, neboť se jim zatím tyto odvody do budoucí výše důchodu nezapočítávají, a proto je snahou podnikajících osob odvádět na sociálním pojištění minimum).

Účastníci diskuse si informace o důchodech a důchodovém systému aktivně nikde nevyhledávají, což zdůvodňují především tím, že pro ně osobně je vzhledem k jejich relativně nízkému věku období důchodu ještě velmi vzdálené a jsou přesvědčeni, že celý systém projde do té doby řadou změn. Proto preferují řešení aktuální životní situace, např. rodičovské dovolené a informování se o jejich podmínkách a pravidlech, před vyhledáváním informací o důchodu, který je pro ně zatím velmi vzdáleným obdobím.

Informovanost ovlivňují také informace prezentované v médiích, které jsou však dle diskutujících spíše obecné a je jich pouze málo. Mediální obraz situace okolo důchodů však poměrně spolehlivě posiluje jejich skepsi ohledně budoucího vývoje důchodového systému a (ne)dostatečnosti jeho financování, především pak zprávy poukazující na vývoj porodnosti v posledních letech a s tím souvisejícího snižujícího se počtu ekonomicky aktivních osob v populaci do budoucna, ale například také zprávy ze zahraničí o neúspěšnosti důchodových reforem (obavy např. vzbudila situace v Maďarsku a přístup tamní vlády ke „znárodnění“ úspor v privátních penzijních fondech).

Diskutující zároveň poukazují na to, že pokud by o informace o důchodech měli zájem, pravděpodobně by je našli na internetu. Negativem těchto informací však podle nich je, že jsou pro laiky a běžné lidi často nesrozumitelné a těžko pochopitelné. V této souvislosti zmiňují také to, že pokud má člověk zájem, k informacím se dostane, pokud je však aktivně sám nevyhledává, komplexní a srozumitelné informace na téma důchodového systému se k němu nedostanou.

Návrh na informační dopis

Pokud diskutující připustili, že by byl sestaven jakýsi informační dopis pro občany týkající se důchodového systému a důchodů, zdůrazňovali jeho nezbytnou přehlednost a jednoduchost v porovnání s často velmi komplikovaně formulovanými dopisy úřadů, kterým lidé spíše nerozumí.

Dotázaným by dopis stačil ve velmi stručné podobě, klíčové informace, které by se z něj chtěli dočíst, jsou:

- 1) věk či období odchodu do důchodu,
- 2) výše důchodu od státu, kterou by pobírali, případně doplnění této části o informace, jak se výše důchodu vypočítává,

- 3) kolik má občan našetřeno u jiných fondů a jakou částku by mu tyto úspory přidaly ke státnímu důchodu.

Dalšími, již obecnějšími tematickými oblastmi, které by diskutující v dopise rádi viděli, jsou informace o předčasných důchodech a informace o tom, kolik stát za důchody vyplácí v celkovém objemu a jak se to mění v průběhu let.

Padl také návrh informovat občany o tom, kolik státu odvedli na sociálním pojištění. Dotázaní sice věděli o existenci evidenčního listu důchodového pojištění, nicméně jako zdroj pro jejich přehled o odvodech do systému zřejmě tento není dostačující či jej dotázaní důsledně nestudují a nearchivují.

Nejmladší z diskutujících, která byla na pracovním trhu po absolvování vysoké školy zatím pouze krátkou dobu, vyjadřovala na rozdíl od ostatních velmi nízký zájem o informování jednotlivců prostřednictvím individuálního dopisu. Vzhledem ke svému věku nevěří, že nějaké konkrétní informace mají pro ni osobně smysl, neboť je přesvědčena, že se budoucí realita bude výrazně odlišovat (k výrazným proměnám dojde jak v osobním životě, tak v důchodovém systému). Naopak by uvítala informace obecnějšího charakteru o tom, kam by se v případě potřeby mohla obrátit a kde by se mohla podrobně informovat např. o chystaných změnách. Zároveň připouští, že pro starší osoby by personifikované informace měly smysl.

Předložení návrhu informačního dopisu a jeho hodnocení

Po přečtení předloženého informačního dopisu byla prvním dojmem diskutujících převažující spokojenost. Dopis je zaujal, ti, kteří v první části diskuse uváděli požadavky na konkrétní informace, je pak v dopise skutečně našli (s výjimkou informace o důchodu z penzijních fondů). Na první dojem se někomu zdálo, že je dopis možná až příliš obsáhlý a některé z informací jsou zbytečně detailní, při další diskusi však byla respondenty doceněna praktičnost některých konkrétnějších informací (pro snazší porozumění, možnost okamžitě reagovat a dohledat s menším odstupem chybějící údaje v evidenci ČSSZ apod.).

Velký zájem diskutujících vzbudila část zobrazující individuální záznamy ČSSZ. Poukaz na možné chybějící údaje vyvolal obavu z toho, zda jsou diskutující schopni doložit všechny údaje, pokud by jim nějaké doby pojištění v tabulce chyběly. Oceňovali proto, že by jim dopis poskytl včasnou informaci o nutnosti případného doplnění nezbytných dokumentů již podstatně dříve než až v okamžiku podání žádosti o důchod. Z tohoto důvodu by v dopise více akcentovali informace o tom, co má člověk dělat v případě, že mu nějaký záznam chybí.

Pro diskutující byly zajímavé také informace o tom, kolik lidé odvádějí ze své mzdy na sociální pojištění a kolik odvádí zaměstnavatel, či možnost přesluhování, neboť ani jednu z těchto věcí neznali.

Ambivalentní přístup byl k části věnované informacím o invalidním důchodu. Pro některé z diskutujících byla nadbytečná, argumentovali především tím, že jsou tyto informace pro většinu lidí nepodstatné, neboť se týkají pouze malé části populace, v důsledku by tak mohl být dopis kratší a snížil by se také náklady na jeho výrobu a distribuci. Jiní naopak pokládali informace o výši a nastavení invalidních důchodů za zajímavé, neboť by to mohlo jedince přivést k úvahám např. o životním pojištění pro případy trvalých následků úrazu či nemoci a invalidity.

Vzhledem k tomu, že ke stávající podobě dopisu nebyly v podstatě žádné výhrady a účastníci byli s obsahem spokojeni, zaměřovali se především na formulaci návrhů, jaké informace a jakou formou by je jako čitatelé uvítali. Mezi hlavní patřilo:

- Vizualizace (grafickou formou) vlivu různé výše příjmů na výši důchodu - respondenti by uvítali existenci interaktivního grafu, který by znázorňoval, jak rozdílná výše příjmu ovlivní výši důchodu, pokud bude příjem např. o tisíc, dva vyšší, neboť by jim to poskytlo plastičtější znázornění různých možností v závislosti na možném vývoji příjmů. Spatřují v tom možnost měnit příjmovou strategii, u OSVČ však především praxi minimalizace přiznávaného vyměřovacího základu. Sami přitom poukazují na možný motivační (snaha zvýšit odvody při průkazném vlivu na výši důchodu), ale také demotivační efekt (pokud by respondent viděl, že zvýšení odvodů s výši důchodu nic zásadního neudělá, nemusí se snažit o zvyšování odváděné částky).
- Zařadit odkazy na stránky, které by obsahovaly různé důchodové kalkulačky a podobné modely, které by byly naprogramovány tak, že by jedinec mohl měnit pouze vstupní údaje a v dobře vizualizované formě by se v grafech zobrazovaly výsledné údaje.

Mezi další věci, které respondenty v souvislosti s dopisem zaujaly a o kterých by se chtěli dozvědět více informací, jsou:

- Konkrétnější informace o valorizaci důchodů - jeden z respondentů tuto oblast sleduje a má pocit, že valorizace jsou čím dál nižší a nestačí pokrývat inflaci, o to větší obavy z vývoje do budoucna to v něm vzbuzuje. V dopise by uvítal informaci, jakým způsobem k valorizaci dochází.
- Zahrnout informaci o jednotlivých pilířích důchodového systému. V dopise je odkazováno na to, že se informace týkají pouze 1. pilíře, dotázaní se však v tomto členění nevyznají, nevědí, co to přesně znamená a co případně obsahují další pilíře. Vzhledem k tomu, že se tento termín v poslední době stále častěji objevuje v médiích, diskutující jej již zaznamenali, nicméně sami mají v jednotlivých pilířích především zmatek.
- Vysvětlení toho, co to znamená, že výše příjmů do roku 1986 není při výpočtu důchodu zohledněna. Dále se diskutujícím zdálo málo zřetelné vysvětlení, z jakých částek je vypočítáván důchod v období vyloučených dob (padla zde například konkrétní obava, zda respondentovi po dobu jeho vojenské služby bude částka vypočítávána z kapesného, které jako voják dostával, zatímco jeho vrstevníkům, kteří základní vojenskou službu nevykonávali, bude vypočítáváno z jejich pracovního příjmu).
- Lidem běžně chybí informace o tom, že již nyní mohou požádat o informace, které o nich ČSSZ vede, a tím si ověřit, zda jsou jejich záznamy kompletní. Tato informace by měla být zařazena do informačního dopisu, především v případě, pokud by byl rozeslán v několikaletých odstupech, aby v mezidobí mohli lidé této možnosti kontroly úplnosti záznamů využít.

Způsoby a frekvence rozesílání informačního dopisu

Diskutující v tématu frekvence obesílání lidí informačním dopisem zvažovali krom samotné četnosti a toho, zda by lidé dopis posílaný v krátkých intervalech četli, také finanční aspekt celé této akce.

Obecně by diskutujícím nevadilo dostávat dopis 1x ročně, deklarují, že by jej přečetli, neboť by obsahoval podstatné informace, nicméně shodli se na tom, že takto častá frekvence není nezbytně nutná. V diskusi převažovalo ekonomické hledisko a nákladnost obesílání, proto se ve výsledku shodovali na tom, odstupňovat frekvenci

obesílání věkem adresáta. Pro mladé lidi by stačilo dopis zasílat jednou za několik let, starším lidem, například od 50 let věku, by měl dopis chodit 1x ročně.

V rámci úvah o minimalizaci nákladů a zároveň maximalizaci dostupnosti údajů pro občany byla skupinou prosazována možnost zpřístupnit informace přes internet v uživatelsky jednoduché podobě, jakou mají v současné době např. internetové bankovní účty u některého penzijního připojištění. Respondent by tak na základě identifikačních údajů a hesla měl kdykoli přístup ke konkrétním informacím a komplexnímu přehledu záznamů, které o něm ČSSZ vede. Vzhledem k tomu, že některé skupiny obyvatel však nemají dostatečné možnosti či znalosti k využití internetu, nemělo by být přesunutí informací na internet automatické a plošné. Jako dobré řešení se diskutujícím zdálo:

- Obeslat všechny 1. iniciačním dopisem, na základě kterého by si jednotlivec zažádal o výpisy v papírové nebo elektronické formě. Měla by však být zachována možnost měnit na požádání způsob zasílání. Možnost přístupu k dopisu přes internet by měla být zvýhodněna, např. častější frekvencí, dostupností kdykoli během roku.
- Nebo obesílat v nižší frekvenci dopisem v papírové formě všechny, na internetu by však byly informace aktualizovány v kratších intervalech a zájemcům tak k dispozici kdykoli.

Spodní hranice rozesílání dopisu se u diskutujících shodovala s dobou, kdy jedinec již odvádí sociální pojištění, aby na základě získaných informací mohl usilovat o změnu - např. by na základě vyhodnocení těchto informací a svých životních plánů mohl být motivován k dalšímu spoření apod. Vzhledem k mladému věkovému složení skupiny se diskutující klonili k věku 30 let, neboť v té době má již člověk alespoň nějaké pracovní zkušenosti, již by jej odvody, na kterých se sám několik let podílí, a z nich vypočítané modelové důchody mohly zajímat a zároveň by mohl na základě těchto informací přizpůsobovat svoji další strategii finančního zajištění do budoucna.

2. focus group - obec do 10 000 - 49 999 obyvatel, Ústecký kraj

Druhá diskusní skupina se konala v Ústeckém kraji, v bývalém okresním městě s počtem obyvatel okolo 20 tisíc. Skupiny se účastnilo celkem 7 osob:

žena - 35 let, střední vzdělání s maturitou, zaměstnankyně

žena - 58 let, základní vzdělání, zaměstnankyně

muž - 35 let, střední vzdělání s maturitou, zaměstnanec

muž - 36 let, střední vzdělání s maturitou, zaměstnanec

muž - 39 let, střední vzdělání s maturitou, zaměstnanec

muž - 39 let, střední vzdělání s maturitou, podnikající

muž - 61 let, střední vzdělání bez maturity, nezaměstnaný

Důchod - asociace a následná diskuse

V rámci první části diskuse věnované asociacím, které se vybaví při zmínění slova důchod, bylo mladými účastníky diskuse jako první uváděno to, že důchod je pro ně ještě hodně daleko, takže na něj v podstatě nemyslí. U všech respondentů však zároveň toho životního období vyvolává velkou nejistotu a obavy pramenící z nedostatku finančních prostředků a zapříčiněné nedůvěrou ve stát, který dle nich nebude mít prostředky na vyplácení důchodů. Mladí lidé se zároveň velmi obávají stále se zvyšujícího důchodového věku s tím, že ve vysokém věku nebudou fyzicky schopni vykonávat takovou práci, jako nyní.

S obdobím důchodu je nicméně spojován také nárůst volného času na koníčky, zájmy a odpočinek. Žena v předdůchodovém věku se na toto období již těší, obavy má spojené spíše s udržením stávajícího pracovního místa.

Informace o důchodech a důchodovém systému

Informace o důchodech a důchodovém systému většina účastníků diskuse nemá dostatečné a ani je aktivně nevyhledává. Důvodem je jednak nedostatek času, ale také osobní nezájem, dále neustálé změny v této oblasti, nezáživnost informací a v neposlední řadě i jejich nesrozumitelnost. Pouze dva respondenti uvedli, že mají k dispozici všechny potřebné informace, které si aktivně získávají sami, především na internetu. Dalšími zmiňovanými informačními kanály, prostřednictvím nichž se k účastníkům diskuse informace o důchodech nejčastěji dostávají, je po již zmíněném internetu televize, noviny, finanční poradci a kolegové v zaměstnání.

Jak již bylo zmíněno v první části diskuse, pro mladší respondenty je důchodový věk ještě hodně daleko a situace se v této oblasti stále mění a je nepřehledná, proto plánují ponechat zjišťování informací až na pozdější dobu, zhruba 5-10 let před dosažením důchodového věku. Účastníci v předdůchodovém věku se o důchod zajímají o něco více, konkrétně muž (61 let) si sám propočítává výši důchodu při dosažení důchodového věku, zároveň však předpokládá, že do doby jeho skutečného odchodu do důchodu dojde na straně státu ještě ke změnám. Žena (58 let) naopak doufá, že k zásadním změnám po dobu, než ona odejde do důchodu, nedojde, prozatím má však informace pouze o důchodovém věku, nikoli ovšem ani o přibližné výši důchodu, který bude pobírat.

Mezi všemi zúčastněnými pramení velká skepse vyvolaná především neustálými změnami v této oblasti a obavou z nedostatečného státního rozpočtu na vyplácení

starobních důchodů. Někteří účastníci se domnívají, že důchody budou v budoucnu natolik nízké, že zcela jistě nebudou stačit na zabezpečení základních životních potřeb, jiní jsou ještě pesimističtější a myslí si, že státní důchody v budoucnu nebudou vypláceny vůbec. Respondenti jsou též přesvědčeni o špatném nastavení zákonů v této oblasti. Zároveň panuje velká nedůvěra jak ve státní, tak především v soukromé fondy a obava z jejich „vytunelování“ (účastníci uváděli příklady zkrachovalých bank a „vytunelovaných“ fondů).

Všichni zúčastnění se shodují, že je potřebné se na období důchodu zabezpečit z vlastních úspor v dostatečném předstihu (ideálně již od mládí) a nespolehat pouze na státní důchod. Zároveň však upozorňují na problém velmi nízkých příjmů, které má většina lidí z jejich okolí a které mnohdy neumožňují žádné spoření na důchod (mnozí lidé žijí doslova „od výplaty k výplatě“, někteří jsou dokonce zadlužení), obzvláště žije-li člověk sám nebo má-li malé děti a je například nutné vyžít pouze z jedné výplaty a rodičovského příspěvku. Tato situace, kdy je nezbytné na důchody šetřit, ale není z čeho, se jeví jako bezvýchodná.

Vyjma jednoho respondenta mají všichni účastníci penzijní připojištění, kam si spoří spíše nižší částky. Informace, které jim penzijní fondy zasílají, se jim zdají nesrozumitelné, a proto je nečtou. Vždy si zkontrolují pouze výpis naspořených finančních prostředků.

Návrh na informační dopis

V další části diskuse byl zúčastněným představen záměr rozesílat prostřednictvím České správy sociálního zabezpečení lidem informační dopis o důchodech. Respondenti na počátku tuto myšlenku většinou zamítli s odůvodněním, že to lidi nebude zajímat, dopis nepřečtou, a bude se proto jednat o neúčelně vynaložené finanční prostředky ze státního rozpočtu.

Po objasnění záměru rozesílat informační dopis každému „na míru“ se rozvinula diskuse o tom, jak by takovýto dopis mohl vypadat. Respondenti by v něm přivítali následující položky:

- celkový počet odpracovaných let za dobu výdělečné činnosti,
- výši důchodu,
- věk odchodu do důchodu,
- věk předčasného odchodu do důchodu,
- odkaz na internetové stránky, kde by byla umístěna kalkulačka, pomocí níž by si lidé mohli namodelovat, o kolik by se zvýšil důchod při odkladu jeho pobírání o určitou dobu,
- bezplatné telefonní číslo, kam by lidé mohli zavolat o doplňující informace,
- informace, zda je možný souběh pobírání důchodu a pokračování ve výdělečné činnosti ve stejném zaměstnání.

Dopis tohoto druhu by nicméně uvítali až s blížícím se důchodovým věkem, kdy již pro ně obdobné informace budou aktuální (a s nižší pravděpodobností budoucích změn), tj. zhruba 5 let před dosažením důchodového věku. Dopis by měl být rozesílán doporučenou poštou, vzhledem k tomu, že bude obsahovat citlivé osobní údaje. Tato forma je nicméně pro stát finančně nákladná, musela by být například dohoda s Českou poštou o zvýhodněném poštovním.

Hodnocení informačního dopisu

Předložený informační dopis hodnotí účastníci diskuse jako srozumitelný a kdyby takovýto dopis obdrželi, určitě by si ho přečetli. Většinu zaujala především informace o chybějících záznamech u České správy sociálního zabezpečení, díky níž by na tuto důležitou věc byli upozorněni a včas ji mohli začít řešit.

Z následující diskuse vzniklo několik podnětů k úpravě či doplnění stávající podoby dopisu:

- část „Výše Vašeho příjmu“ není příliš srozumitelná, uvítali by doplnění o konkrétní příklad s uvedením výše mzdy a z toho odváděné částky v korunách, případně navrhnou tuto část vypustit;
- v části „Doba pojištění“ je pro některé respondenty nesrozumitelná a matoucí informace o vyloučených dobách, která v nich nejprve vzbuzovala dojem, že se do doby pojištění nezapočítávají a až po pozornějším čtení pochopili, že je tomu naopak; pro některé účastníky je nicméně informace srozumitelná a vhodně doplňující údaje uvedené v tabulce „Záznamy ČSSZ“;
- v části inflace a růst mez by uvítali doplnění o vzorec či podrobnější vysvětlení, jak jsou údaje o příjmech přepočítávány podle růstu průměrné mzdy, stávající informace se jeví jako nedostačující;
- doplnit podrobnější informace o možném souběhu výdělečné činnosti a pobírání starobního důchodu, tj. zda je výše příjmu nějak omezená a o kolik procent se zvýší starobní důchod v případě pokračování ve výdělečné činnosti i po dosažení důchodového věku.

Naopak, za velmi přínosné a absolutně srozumitelné považují účastníci diskuse části „Odhad Vašeho důchodu“ a „Invalidní důchod“.

Co se týče již dříve diskutované věkové hranice pro zasílání dopisu a frekvence jeho rozesílání, návrhy účastníků se v tomto bodě lišily. Jeden z respondentů by navrhoval dopis posílat již od 30 let věku v desetileté periodicitě, která by se s blížícím důchodovým věkem mohla zkrátit na pět let a těsně před dosažením důchodového věku na každý rok. Jiní respondenti se však obávají, že plošné rozesílání dopisu již od 30 let by příliš zatížilo státní rozpočet a vyžadovalo náročnou agendu, proto by dopis lidem posílali nejdříve 5 let před dosažením důchodového věku. Pouze jedinému z účastníků se informační dopis zdá být nadbytečný.

Z následné diskuse o formě rozesílání dopisu, kdy byla diskutována jak „papírová“ podoba, tak elektronická forma, vzešel hromadný návrh rozeslat dopis plošně všem obyvatelům od 30 let, ale pouze jedenkrát s odkazem na internetové stránky, kde budou údaje k dispozici pod unikátním heslem a každý by k nim měl přístup kdykoli, podle vlastní potřeby. Opakované rozesílání poštou by mohlo následovat těsně před dosažením důchodového věku.

Závěrem účastníci shrnuli, že v dopise nic dalšího nechybí a že podoba informačního dopisu odpovídá jejich představám utvořeným na základě diskuse ještě před předložením konkrétního dopisu.

3. focus group - obec do 200 obyvatel, Královéhradecký kraj

Další diskusní skupina se konala v Královéhradeckém kraji, za účasti obyvatel malé obce o velikosti do 200 obyvatel. Složení jejich účastníků bylo následující:

žena - 49 let, střední vzdělání s maturitou, zaměstnankyně

žena - 54 let, střední vzdělání s maturitou, zaměstnankyně

žena - 54 let, střední vzdělání s maturitou, podnikající

muž - 38 let, střední vzdělání bez maturity, zaměstnanec

muž - 55 let, střední vzdělání bez maturity, podnikající

Důchod - asociace a následná diskuse

První část diskuze byla věnována spontánním asociacím při zmínění slova důchod. Respondenti vyššího věku se na svůj blížící se důchod těší, rádi by do něj šli již nyní. Zároveň se snaží si spořit, neboť se domnívají, že výše důchodu, který budou pobírat od státu, nebude dostačující natolik, aby zabezpečila všechny jejich životní potřeby. Mladší respondenti (muž 28, žena 49 let) se oproti těm starším obávají, že až oni dosáhnou důchodového věku, nebude ve státním rozpočtu dostatek finančních prostředků na vyplácení důchodů, proto se domnívají, že je nutné si na stáří spořit vlastními silami. Všichni účastníci diskuse se tedy shodují na tom, že je nutné si na důchodový věk spořit a že výše důchodů se bude s postupujícím časem snižovat a tím pádem nebude stačit na pokrytí všech nutných výdajů. Problém však tkví v tom, že většina lidí z jejich okolí (žijících ve venkovské oblasti) má velmi nízké platy, z nichž jim po uhrazení všech nutných výdajů na jejich životní potřeby již na spoření na důchodový věk prakticky nic nezbyvá.

Z jejich výpovědí je tedy patrná velká skepse pramenící z nedůvěry v budoucí vývoj v této oblasti, kdy stát nebude mít dostatek peněz na důchody, neboť nebude dostačený počet obyvatel v produktivním věku, kteří by stačili vydělat na stále se zvyšující podíl seniorů. Zároveň účastníky diskuse nejvíce zajímá věk určující jejich odchod do důchodu, který však aktuálně neznají, neboť se dle jejich názoru stále mění. Mladší účastníci nicméně mají pocit, že tento věk bude v budoucnu tak vysoký, že se ho oni sami nedožijí. Zároveň jsou všichni účastníci přesvědčeni, že obzvláště pro dělnické profese je věk odchodu do důchodu nepřiměřeně vysoký a že tito lidé nemohou fyzicky zvládat pracovat do tak vysokého věku.

Informace o důchodech a důchodovém systému

Co se týče současné informovanosti účastníků diskuse o důchodech a důchodovém systému, tak starší dotázaní se především zajímají o věk odchodu do důchodu a o to, zda budou moci odejít do předčasného důchodu, ovšem tuto informaci prozatím nemají k dispozici. Mladší si dosud žádné informace aktivně neshánějí, myslí si, že lidé by se měli začít informovat o důchodech až v době, kdy už budou mít nárok na předčasný důchod, oni sami se tak zatím informují jen o možnostech vlastního spoření. Všichni účastníci diskuse se shodli na tom, že by minimálně tři roky před dosažením důchodového věku chtěli mít informace o důchodech k dispozici, především by měli znát konkrétní výši důchodu, na který budou mít osobně nárok.

Účastníci diskuse se rovněž shodují, že informace o důchodech jsou pro lidi dostupné, a tedy kdo by se tomu cíleně věnoval, tak informace najde, ovšem dobrých a spolehlivých informací není dle jejich názoru dost. V průběhu diskuse se však

zároveň ukázalo, že žádný z účastníků kvalitní informace o důchodech aktuálně nemá a že dostupné informace jsou obvykle obtížně srozumitelné. To se týká především informací o penzijních fondech, kterým kromě toho nedůvěřují a obávají se rizika „vytunelování“.

Informační kanál o důchodech představuje pro respondenty rozhlas, televize, noviny, diskuse s vrstevníky a také internet. Ten však k získávání těchto informací příliš často nevyužívají, pouze v případě, že v televizi či rozhlase uslyší nějakou zajímavou informaci, ke které si chtějí dohledat další podrobnosti.

Penzijní připojištění mají uzavřeno 4 účastníci diskuse, spoří si však spíše nižší částky, které je na stáří nezabezpečí. Díky tomu, že se v celkovém objemu nejedná o mnoho peněz, nebojí se je v těchto penzijních fondech, kterým příliš nedůvěřují, mít uložené. Informační dopisy, které jim penzijní fondy pravidelně posílají, pro ně nejsou srozumitelné (obsahují neznámé pojmy a nesrozumitelné formulace), proto je nečtou, ovšem v případě, že by byly dopisy psané srozumitelným jazykem, četli by je celé. Jediná informace, která je v dopise nyní zajímá, je uvádění výše dosud naspořené částky, kterou pokaždé kontrolují s tím, kolik peněz do penzijního fondu dosud poslali.

Návrh na informační dopis

Diskuse následně spontánně vyústila v návrh samotných účastníků obesílat lidi např. 5 let před dosažením důchodového věku informačním dopisem, který by obsahoval přehlednou tabulku s výší důchodu v závislosti na věku odchodu do důchodu. Uvedena by měla být výše důchodu při odchodu do předčasného důchodu, a to např. o rok, dva a tři před dosažením důchodového věku, dále výše důchodu při dosažení řádného důchodového věku i výše důchodu při odložení žádosti o důchod o určitou dobu. Respondenti se domnívají, že takovýto dopis by všechny obyvatele určitě zajímal a byl by jim nápomocen při rozhodování o konkrétním načasování odchodu do důchodu. Dopis by také mohl ovlivnit chování lidí ve vztahu k zaměstnavateli (např. zda mají ještě zájem účastnit se školení, kdy se chystají odejít do důchodu a na kdy má tedy zaměstnavatel načasovat shánění jiného zaměstnance na jejich pracovní místo) nebo zda si nebudou potřebovat na důchod ještě někde přivydělat.

Dopis by měl být rozesílán až lidem vyššího věku, nejdříve v 50, případně v 55 letech, a to opakovaně při každé změně příslušné legislativy. Mladším lidem by dopis neposílali vůbec, domnívají se, že je to nebude zajímat. Ideální forma rozesílání je tištěný dopis v úřední obálce, emailem pouze v případě, že by byla možnost tuto formu si vyžádat.

Hodnocení informačního dopisu

Respondenti po přečtení předloženého informačního dopisu uváděli následující první dojmy: dopis se jim líbí, všichni by ho rádi dostali, je v něm vše důležité, nic zásadního v dopise nechybí, ani v něm nic nepřebývá. Nejdůležitější pro účastníky diskuse je, že je dopis srozumitelný, a to již při jeho prvním čtení. Délka dopisu je optimální, při jeho prodloužení by již lidé nemuseli dopis dočíst do konce.

Přínosný údaj pro respondenty představuje kromě jiného také věk prvního nároku na předčasný důchod, o němž dosud nevěděli, že je o tolik nižší než řádný důchodový věk. Zároveň z informačního dopisu zjistili, že rozdíl mezi výší důchodu při předčasném odchodu do důchodu a řádném odchodu do důchodu není z jejich pohledu tak velký, jak se původně domnívali, a že by se jim tedy odchod do předčasného důchodu vyplatil. Informační dopis by proto pro některé z respondentů představoval motiv pro odchod do předčasného důchodu.

Účastníky diskuse v dopise dále podrobněji zaujala položka v tabulce se záznamy České správy sociálního zabezpečení, která upozorňuje na chybějící záznam za určité období. Tato informace dle nich opodstatňuje rozesílání dopisu i lidem nižšího věku, ovšem nikoli plošně, ale pouze těm, u kterých Česká správa sociálního zabezpečení zaznamená chybějící záznam. Tito lidé by tak získali možnost situaci řešit v kratším časovém horizontu uplynulém od příslušného zaměstnání, za které Česká správa sociálního zabezpečení záznam neneviduje, a tedy nikoli až těsně před odchodem do důchodu, kdy je dohledávání chybějících informací podstatně obtížnější.

Co se týče věku, od kterého by dle jejich názoru měl být dopis lidem rozeslán, stále trvají na svých předchozích návrzích, tj. že informační dopis o důchodech je vhodný pro plošné rozesílání až pro osoby předdůchodového věku, např. 5 let před dosažením důchodového věku a znovu ještě těsně před odchodem do důchodu. V mezidobí by dopis rozesílali při každé změně příslušné legislativy. Jak již bylo řečeno, pro osoby nižšího věku dopis význam nemá, pouze v případě chybějících záznamů.

Účastníkům diskuse nebylo v dopisu jasné pouze to, proč není výše příjmů do roku 1986 při výpočtu důchodu zohledněna a jak se tedy s obdobím do roku 1986 při výpočtu výše důchodu počítá.

Jako jediný návrh na doplnění informačního dopisu zazněl odkaz na kalkulačku, která by byla umístěna na internetových stránkách a která by vypočítala výši důchodu při předčasném odchodu do důchodu při zohlednění různých let, o které by člověk odešel do důchodu dříve.

4. focus group, obec nad 100 tisíc obyvatel, Moravskoslezský kraj

Poslední z diskusních skupin se uskutečnila v Moravskoslezském kraji v obci nad 100 tisíc obyvatel. Krom jedné z diskutujících se jí účastnili mladší diskutující do 40 let věku. Skupina byla složena ze středoškolsky vzdělaných osob a převažovaly v ní osoby samostatně výdělečně činné. Celkem v diskusi participovalo 7 diskutujících, 4 ženy a 3 muži:

žena - 51 let, střední vzdělání s maturitou, podnikající

žena - 35 let, střední vzdělání s maturitou, nezaměstnaná

žena - 39 let, střední vzdělání s maturitou, nezaměstnaná

žena - 39 let, střední vzdělání s maturitou, zaměstnankyně

muž - 33 let, střední vzdělání s maturitou, podnikající

muž - 34 let, střední vzdělání s maturitou, podnikající

muž - 37 let, střední vzdělání s maturitou, podnikající

Důchod - asociace a následná diskuze

Asociace dotázaných spojené s důchodem se týkají především dvou oblastí:

1. rozšíření volného času, což akcentovala diskutující, která je již několik let každodenně v práci do večerních hodin (do 22 h),
2. nejistota ohledně budoucího vývoje důchodového systému a důchodů.

Diskutující spadající do generací 70. let poukazovali obecně na nejistotu, zda se jejich generace nějakého důchodu vůbec dočkají, zda nějaký důchod bude či zda bude stát mít dostatečné zdroje na financování důchodového systému a vyplacení důchodů. Komplementárně k budoucímu stavu důchodového systému jsou asociace spojovány také s otázkou, zda se ve věku starobního důchodu diskutující dočkají nějaké podpory a pomoci od dětí.

Informace o důchodech a důchodovém systému

Informovanost účastníků a účastnic diskuse o důchodovém systému, sociálním pojištění a o podmínkách a výši současných důchodů je nedostatečná. Lidé čerpají informace z televize či jiných médií, nicméně nikdo z diskutujících se v problematice a chystaných změnách nijak výrazně neorientuje. Řada z nich tuší něco o připravovaných změnách, ale pouze v obecné rovině, rozhodně nejsou obeznámeni s detaily důchodové reformy a nevědí, podle čeho mají posuzovat, zda by v jejich případě byla konkrétní volba výhodná či nevýhodná (primárně se týká zavedení 2. pilíře).

Pokud si diskutující nějaké informace vyhledávají, je to především důchodový věk (nejstarší z diskutujících) nebo informace týkající se penzijního připojištění, které má uzavřené více než polovina osob ze skupiny. Penzijní připojištění vnímají jako formu spoření, do které stát přispívá relativně výhodnou částkou, resp. je výhodně nastaven poměr mezi spořenou částkou a státním příspěvkem. Výhodu této formy spoření spatřují především v garanci, neboť stát na penzijní připojištění dohlíží a něco garantuje (příspěvky, nenulové zhodnocení). Jsou tedy spokojeni se zhodnocením peněz v této formě připojištění.

Vedle spokojenosti s možností penzijního připojištění v jeho stávající podobě diskutující deklarují, že nespolehají na státní důchod. Chybí jim však podrobnější

informace jak o A) důchodovém systému a principech, které zde fungují, tak o B) důchodové reformě a připravovaných změnách v souvislosti se zavedením druhého pilíře.

- A) Pokud jde o nedostatek informací o nastavení stávajícího důchodového systému, diskutující by zajímal především propočet poměru částky, kterou dnes jedinec do systému dává, a částky, kterou by ze systému v budoucnu mohl získat. Tyto informace jsou pro dotázané stěžejní především pro utvoření rámcové představy, zda jim finance získávané v budoucnu ze systému sociálního pojištění vůbec budou stačit na pokrytí základních nutných výdajů a na živobytí. Další otázkou, která s tím u respondentů úzce souvisí, je to, zda je systém nastaven sociálně spravedlivě.
- B) V debatě často vystupoval do popředí nedostatek informací o důchodové reformě a zavádění nového systému, především zavedení 2. pilíře a změn v penzijním připojištění. Výrazně negativně je mladšími lidmi reflektováno, že stát po občanech žádá, aby se více spoléhali sami na sebe, přitom jim však neposkytne včasné, srozumitelné a komplexní informace o probíhajících změnách. Negativně je hodnoceno také to, že tyto změny ve prospěch posílení vlastní zodpovědnosti nejsou fér vůči starším lidem, kteří strávili většinu života za socialismu a spořili si jen tolik, kolik výše tehdejších mezd dovolovala. Neférovost přístupu v očích dotázaných vyplývá především z toho, že v posledních několika letech ekonomicky aktivního života si tito lidé příliš peněz nenašetřili (jak ve 2. pilíři, tak v dalších formách spoření).

Vzhledem ke své vlastní situaci, kdy by většina z diskutujících měla v blízké době zvažovat, zda vstoupí do druhého pilíře či nikoli, jim chybí informace k přijetí odpovědného a informovaného rozhodnutí. Především postrádají srovnání, co by pro ně osobně bylo výhodnější - zda vyvedení části financí do 2. pilíře nebo setrvání ve státním systému. Nejstarší z diskutujících pak ani neví, zda se jí bude 2. pilíř vůbec týkat.

Návrh na informační dopis

Z hlediska obsahové náplně případného informačního dopisu či jiného informačního zdroje by diskutující uvítali především následující oblasti:

- Informaci o tom, jaké procento příjmů, potažmo odvodů jedinec dostane ve svém důchodu. Diskutující totiž nemají představu o tom, jak se počítá důchod, na čem při jeho výpočtu záleží, kolik odpracovaných let se započítává, jaký vliv na důchod mají odvody a za jakou dobu apod. Nejsou seznámeni ani s tím, zda záleží při výpočtu důchodu na tom, jak dlouho člověk do systému přispívá, jakou roli má to, zda člověk pracuje 35 nebo 40 let. Pouze nejstarší účastnice diskuse ví o existenci důchodové kalkulačky dostupné na internetu, kterou využila, primárně však pro zjištění svého důchodového věku. Uvítali by tedy model výpočtu, který by lidem přiblížil, jak vysoký důchod budou pravděpodobně mít při daném příjmu a odvodech.
- Respondenty by zajímaly modelové výpočty vztahující se k rozdílné výši výdělků ve vztahu k výši důchodů. Takovéto informace modelového charakteru by měly např. znázorňovat, co by jedinec musel udělat pro to, aby dostal důchod alespoň v určité, jím stanovené výši, kolik by do systému musel odvádět. Součástí by měla být také kalkulačka, která by dokázala propočítat odvody a výši důchodů, ale při zohlednění reálné výši důchodů vč. inflace, neboť respondenti si uvědomují, že za 20 let nebude částka 10 tisíc z hlediska koupěschopnosti totéž, co dneska.

Současné mizivé informace a malé možnosti získání ověřených, komplexních a srozumitelných informací tak u diskutujících dělají z důchodového systému netrans-

parentní systém. Jsou přesvědčení, že je lepší využívat jiné systémy a produkty, neboť i důchodové připojištění pro ně představuje transparentnější a důvěryhodnější produkt než je státní důchod. Přehlednost a srozumitelnost informací podávaných penzijními fondy klientům důchodového připojištění pro ně představuje také motivační efekt, neboť v pravidelných intervalech na výpisech jasně vidí, jaký je příspěvek od státu a zúročení financí a dokáží si propočítat, kolik přibližně celkově uspoří a kolik z toho budou mít. Chápou zároveň, že i zde se podmínky mění, nicméně hodnotí to jako čitelnější produkt, o kterém jsou relativně dobře informovaní. Podobnou představu by diskutující chtěli mít také ohledně státního důchodu.

Cílem informačního dopisu by tedy mělo být zpřehlednění a přiblížení informace obyčejnému člověku. Jako návrh uvádějí, že by takovéto informace měly primárně obsahovat:

- věk odchodu do důchodu,
- kolik má člověk odpracovaných let,
- kolik člověk přibližně odvedl na sociálním pojištění,
- přibližný výpočet důchodu.

Sami jsou si přitom vědomi, že tyto předběžné výpočty nikdy nebudou přesné, dokud člověk neodejde do důchodu a nebude mít odpracované roky. Ovšem v případě, že má člověk např. 20 let odpracováno, je možné již něco vypočítat na základě reálných údajů a takovéto výsledky by byly užitečné.

Specifickou roli by měl informační dopis sehrát pro osoby samostatně výdělečně činné, které by na základě údajů v něm obsažených měly zájem informovat se o tom, kolik by na sociální pojištění měly ve zbývajících letech před důchodem odvádět, aby výsledný důchod dosahoval alespoň jimi stanovené konkrétní částky. Tuto informaci by chtěly v předstihu, aby byl dostatek let na to, přizpůsobit výši odvodů chtěné výši důchodu. V současné době se řada mladších OSVČ, které deklarují výraznou skepsi k udržitelnosti důchodového systému, snaží odvádět co nejméně na sociálním pojištění a spíše finance investovat do jiných forem spoření včetně důchodového připojištění.

Předložení návrhu informačního dopisu a jeho hodnocení

Po přečtení předloženého informačního dopisu byla prvním dojmem diskutujících převažující spokojenost.

Jedna z diskutujících by takovéto informace chtěla dostávat každoročně ideálně spolu s evidenčním listem důchodového pojištění tak, aby měl každý informace o sociálním pojištění v jedné složce. Krom toho jako pozitivum vnímá možnost kontroly záznamů.

V celkovém hodnocení tak dopis obsahuje vše, co jednotliví respondenti sami spontánně navrhovali, krom možnosti modelových výpočtů, které by ukazovaly, jak by změna příjmu ovlivnila výši budoucího důchodu.

Obsah předloženého informačního dopisu byl hodnocen jako srozumitelný. Nejasnosti panovaly pouze ohledně vyloučených dob, u kterých diskutující nechápali, jakým způsobem je zde počítána výše důchodu. Často byl výpočet pro vyloučené doby chápán jako výpočet z vyměřovacího základu těsně předcházejícímu dané vyloučené době. Z toho pak plynou nejasnosti ohledně výpočtu v případě, kdy vyloučené době žádný pracovní příjem, a tedy vyměřovací základ, nepředcházel.

Způsoby a frekvence rozesílání informačního dopisu

Názory na frekvenci obesílání dopisem se mezi diskutujícími různí. Někteří by uvítali častou frekvenci v intervalu 1 roku tak, aby to korespondovalo s dalšími úkony, jako je daňové přiznání, evidenční list důchodového pojištění aj.

Jiným by v nižším věku postačil delší interval, nicméně shoda panuje nad tím, že by se frekvence zasílání dopisu měla zvyšovat spolu s blížícím se důchodovým věkem např. 1x ročně od 50 let tak, aby měl jedinec ve zbývajících letech před odchodem do důchodu možnost ještě nějakým způsobem své odvody ovlivnit či zvolit další formu spoření.

Vedle dopisní formy by respondenti rozšířili možnost informování také s využitím internetu, který by umožnit snížit frekvenci dopisní formy a informace by zde byly pod přístupovými údaji zájemcům k dispozici kdykoli.

V souhrnu byl informační dopis skupinou převážně mladších diskutujících kladně hodnocen, a to i přes jejich skepticismus vůči propočtům, které se jich osobně budou týkat za více než 20 let, a k nedůvěře v to, zda a v jaké podobě v tu dobu bude důchodový systém fungovat. Pozitivum dopisu však spatřují např. v tom, že by na jeho základě již nyní mohli zvažovat další strategii, např. s penzijními společnostmi, a na základě informací o státním důchodu porovnávat a volit možnosti zapojení do 2. pilíře a investiční strategii v případě penzijního připojištění.

Shrnutí výstupů z diskusních skupin

Z provedených diskusních skupin vyplývají následující závěry:

- poměrně značné obavy ve vztahu k finančnímu zabezpečení ve stáří ze strany státu,
- skepse ohledně budoucího vývoje českého důchodového systému,
- nízká informovanost občanů o důchodovém systému a jeho změnách,
- nízký zájem a malá ochota obyvatel o aktivní zjišťování informací,
- nezájem mladších generací o důchodovou problematiku s poukazem na nepředvídatelné budoucí změny celého důchodového systému,
- k tomu kontrastující pozitivní hodnocení předloženého informačního dopisu,
- ocenění jeho srozumitelnosti,
- požadavky jen dílčích úprav a doplnění,
- převažující zájem být touto adresnou a srozumitelnou formou informován.

Úpravy informačního dopisu na základě výstupů z diskusních skupin

Na základě podnětů vzešlých z diskusních skupin a jejich vyhodnocení byly provedeny dílčí úpravy informačního dopisu v následujících částech:

- v části „Věk odchodu do důchodu“ dopřesnění informací týkajících se přesluhování a doplnění informací ohledně možností souběhu pobírání důchodu a výdělečné činnosti,
- v části „Výše Vašeho příjmu“ doplnění konkrétního příkladu týkajícího se výše odvodů na sociální pojištění,

- v části „Doba pojištění“ bližší specifikace doby, ze které je vypočítávána výše důchodu.

Příloha č. 3

2012

Informační dopis o důchodech

Česká správa sociálního zabezpečení

Jméno příjmení: Jan Novák

Datum nar.: 25.01.1963

Adresa: Karlovo nám. 2, Praha 2, 120 00

Odhad Vašeho důchodu

Toto je odhad výše důchodu, který obdržíte po odchodu do důchodu z prvního státního důchodového pilíře. Odhad je závislý na **počtu dosud Vámi odpracovaných let a výši Vašich příjmů z výdělečné činnosti od roku 1986**, z nichž jste odváděl/a příspěvky do důchodového systému (viz záznamy ČSSZ na straně 3). Rovněž záleží na **odhadu Vašich budoucích příjmů** až do okamžiku odchodu do důchodu. Tento výpočet proto vychází z předpokladu, že až do důchodu budete mít stejný příjem jako v minulém kalendářním roce a že průměrná mzda v ČR nebude růst.

Podle zákona dosáhnete důchodového věku v **64 letech a 8 měsících** (tedy dne **25.09.2027**) a k tomu datu získáte nárok na důchod, byla-li získána doba pojištění alespoň 35 let.¹ Můžete se však rozhodnout odejít již dříve do tzv. předčasného důchodu, či naopak odložit žádost o důchod na později. Možnost odejít do předčasného důchodu máte od okamžiku dosažení věku 60 let, to však ovlivní výši Vašeho důchodu, jak můžete vidět v tabulce:

Odchod do důchodu	Věk odchodu do důchodu	Odhad výše důchodu
První nárok na předčasný důchod (4 roky a 8 měsíců před dosažením důchodového věku)	60 let	9 700 Kč měsíčně
Okamžik dosažení důchodového věku	64 let a 8 měsíců	11 000 Kč měsíčně
Přesluhování (pokud odložíte žádost o důchod o tři roky)	67 let a 8 měsíců	12 500 Kč měsíčně

Tento **dopis se týká pouze důchodu z prvního státního pilíře** a nezahrnuje informace o důchodu z druhého pilíře (důchodové spoření) a třetího pilíře (penzijního připojištění). Pokud spoříte v těchto nestátních pilířích, žádejte informace u penzijní společnosti, kterou jste si vybral/a.

¹ Podmínkou k získání nároku na důchod je získat minimálně 35 let doby pojištění či případně minimálně 30 let doby pojištění bez všech tzv. „vyloučených dob“ (viz str. 2) s výjimkou doby nemoci.

Jaké skutečnosti ovlivňují výši Vašeho budoucího důchodu?

Věk odchodu do důchodu

Čím déle pracujete, tím vyšší bude Váš důchod. Pokud budete pracovat a odložíte odchod do důchodu do 65 let, budete mít vyšší důchod, než když zažádáte o důchod již v 64 letech a 8 měsících. Naopak, čím dříve odejdete do předčasného důchodu, tím nižší bude Váš důchod.

Při pobírání důchodu lze bez omezení vykonávat výdělečnou činnost, to však neplatí při pobírání předčasného důchodu.²

Výše Vašeho příjmu

Z Vašeho **příjmu vykazovaného pro účely důchodového pojištění** je na důchod odváděno celkem 28 %. 21,5 % hrubé mzdy odvádí zaměstnavatel a 6,5 % odvádíte ze své hrubé mzdy Vy. Příklad: Pokud pan Novák pobírá měsíční hrubou mzdu 20 000 Kč, odvádí z této částky na důchod 1 300 Kč. Zaměstnavatel za něj odvádí na důchod dalších 4 300 Kč měsíčně.

Údaje o všech těchto příspěvcích ČSSZ zaznamenává. Pokud se tedy někdo vyhýbá platbě na důchodové pojištění a nepřiznává některé své příjmy, ovlivní to výši jeho budoucího důchodu.

Doba pojištění

Vedle výše Vašeho příjmu je pro výpočet důchodu důležité, kolik let jste celkem pracoval/a. ČSSZ tuto skutečnost zaznamenává jako tzv. **dobu pojištění** (viz strana 3).

Pokud jste byla na mateřské dovolené, vychovával/a dítě do věku 4 let, pečoval/a o nemohoucí osobu, nebo pokud jste byl/a v pracovní neschopnosti, tato doba je zaznamenána jako „**vyloučená doba**“ (viz 3. sloupec tabulky na str. 3) a tato doba **se vám rovněž započítává do doby pojištění na důchod, jako kdybyste v uvedené době pracoval/a**. Výpočet důchodu potom předpokládá, že jste v této době měl/a **příjem rovný průměru Vašich příjmů od roku 1986 do posledního ukončeného kalendářního roku před stanovením důchodu**. Doba nezaměstnanosti se Vám takto započítává, pokud máte nárok na podporu v nezaměstnanosti a další tři roky,³ kdy případně takový nárok nemáte. Doba studia před rokem 2009 a v minulosti vykonaná základní vojenská služba je rovněž „vyloučenou dobou“ a započítává se do celkové doby pojištění.

² Pokud někdo pracuje v zaměstnaneckém poměru, nemůže zároveň pobírat předčasný důchod. OSVČ může pobírat předčasný důchod pouze pokud nepřekročí výši daňového základu stanovenou pro povinnou účast na důchodovém pojištění (pro rok 2012 to je 60 329,- Kč ročně).

³ Doba nezaměstnanosti, kdy nemáte nárok na podporu v nezaměstnanosti, se započítává maximálně v délce 3 roky za celou pracovní kariéru, ale pouze 1 rok může být započítán z období před dosažením věku 50 let pojištěnce.

Růst mezd v České republice

Uložené údaje o výši Vašich příjmů od roku 1986, které jsou pro výši důchodu rozhodující, jsou pro výpočet důchodu **přepočítávány podle růstu průměrné mzdy v ČR.**

Další informace

Další informace o důchodovém systému získáte na adrese www.CSSZ.CZ/XXXX nebo na telefonním čísle xxxxxxxxx

Záznamy ČSSZ

Vaše získaná důchodová práva jsou založena na celkovém počtu let pojištění a na zaznamenaných vyměřovacích základech za jednotlivé roky počínaje rokem 1986. **U zaměstnanců** odpovídají vyměřovací základy pro výši důchodu výši jejich hrubé mzdy, **u OSVČ** jsou stanoveny ve formuláři k tomu určeném, který každý rok osoba vyplňuje.

Zde je přehled Vašich záznamů v databázi ČSSZ:

- Celkový počet dnů započítaných do **doby pojištění** (viz druhý sloupec tabulky níže), který zaznamenala ČSSZ za celou Vaši dosavadní pracovní dráhu (včetně „vyloučených dob“), činí k 1.1.2012 celkem: 12 202, to je **33 let a 158 dnů**⁴
- **Doby nemoci**, kdy jste byl/a v pracovní neschopnosti, které se považují za tzv. vyloučené doby (viz pátý sloupec tabulky)
- Vaše **vyměřovací základy** zaznamenané ČSSZ od roku 1986 (čtvrtý sloupec tabulky):

⁴ Při výpočtu důchodu se berou v úvahu pouze celé kalendářní roky. Pokud Vám zbývá malý počet dnů do získání dalšího roku pojištění, máte pozdržením odchodu do důchodu možnost navýšit budoucí důchod.

období od do	dny započítané do doby pojištění	druh doby	vyměřovací základ (Kč)	doba nemoci (dny)
25.1.1978-31.12.1978	340	studium	Výše příjmů do roku 1986 není ze zákona při výpočtu důchodu zohledněna.	
1.1.1979-31.12.1979	365	studium		
1.1.1980-30.6.1980	182	studium		
1.7.1980-31.12.1980	183	ČSSZ u Vás chybí záznam		
1.1.1981-31.12.1981	365	zaměstnání		
1.1.1982-31.12.1982	365	zaměstnání		
1.1.1983-31.12.1983	365	zaměstnání		
1.1.1984-31.12.1984	365	zaměstnání		
1.1.1985-31.12.1985	365	zaměstnání		
1.1.1986-31.12.1986	365	zaměstnání	35 568	
1.1.1987-31.12.1987	365	zaměstnání	36 312	
1.1.1988-31.12.1988	365	zaměstnání	37 140	
1.1.1989-31.12.1989	365	zaměstnání	38 040	
1.1.1990-31.12.1990	365	zaměstnání	39 432	
1.1.1991-31.12.1991	365	zaměstnání	45 504	15
1.1.1992-31.12.1992	365	zaměstnání	55 728	
1.1.1993-31.12.1993	365	zaměstnání	69 804	
1.1.1994-31.12.1994	365	zaměstnání	82 752	
1.1.1995-31.12.1995	365	zaměstnání	98 064	
1.1.1996-31.12.1996	365	zaměstnání	116 112	
1.1.1997-31.12.1997	365	zaměstnání	128 352	
1.1.1998-30.9.1998	273	zaměstnání	110 316	
1.10.1998-31.12.1998	92	nezaměstnanost	vyloučená doba	
1.1.1999-31.1.1999	31	nezaměstnanost	vyloučená doba	
1.2.1999-31.12.1999	334	zaměstnání	151 860	
1.1.2000-31.12.2000	365	zaměstnání	161 880	41
1.1.2001-31.12.2001	365	zaměstnání	175 680	
1.1.2002-31.12.2002	365	zaměstnání	188 532	
1.1.2003-31.12.2003	365	zaměstnání	201 228	
1.1.2004-31.12.2004	365	zaměstnání	214 584	
1.1.2005-31.12.2005	365	zaměstnání	225 708	
1.1.2006-31.12.2006	365	zaměstnání	240 600	7
1.1.2007-31.12.2007	365	zaměstnání	258 324	
1.1.2008-31.12.2008	365	zaměstnání	279 360	
1.1.2009-31.12.2009	365	zaměstnání	289 092	
1.1.2010-31.12.2010	365	zaměstnání	294 312	30
1.1.2011-31.12.2011	365	zaměstnání	301 380	

Pokud jste z tabulky zjistil/a, že v záznamech je chyba, můžete zažádat o přezkoumání. Pokud za některé období záznam chybí, je ve Vašem zájmu potřebné údaje doplnit. V takových případech prosím kontaktujte ČSSZ na adrese **xxxxxxxx** a svou žádost o přezkoumání či doplnění údajů vlastnoručně podepište a doložte.⁵

⁵ Doložit výdělečnou činnost lze výplatní páskou, zápočtovým listem apod. Pokud budete z tohoto důvodu ČSSZ zasílat jakékoli dokumenty, nejprve prosím volejte kontaktní telefonní číslo: xxxxxxxxxxxx

Invalidní důchod

Nárok na invalidní důchod získává občan, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu poklesla jeho schopnost pracovat. **Zdravotní stav v takovém případě posuzuje posudkový lékař ČSSZ** a stanoví případný vznik invalidity a její stupeň. **Aby mohl být důchod vyplácen, musí být splněna i podmínka doby pojištění** v posledních 10 letech před vznikem invalidity. Pokud by Váš zdravotní stav v roce 2012 vedl ke vzniku invalidity, měl/a byste na invalidní důchod nárok, protože **podmínku doby pojištění splňujete.**

Výše invalidního důchodu závisí na obdobných skutečnostech jako výše starobního důchodu a její výpočet je postaven na obdobných principech. Podle závažnosti zhoršení zdravotního stavu a schopnosti pracovat rozlišujeme tři stupně invalidity. Podle nich se liší i výše přiznaného invalidního důchodu. V následující tabulce můžete vidět odhad výše invalidního důchodu, na který byste měl/a podle záznamů ČSSZ nárok v případě vzniku invalidity v roce 2012:

stupeň invalidního důchodního	odhad výše invalidního důchodu
invalidní důchod prvního stupně	3 667 Kč měsíčně
invalidní důchod druhého stupně	6 500 Kč měsíčně
invalidní důchod třetího stupně	11 000 Kč měsíčně

Příloha č. 4

Evaluační dotazník: Zhodnocení informačního dopisu o důchodech

Nyní se Vás budeme ptát na jednotlivé části dopisu. U každé části, prosím, pomocí známkování ohodnotte, jak je pro Vás srozumitelná. Postupujte jako ve škole, kdy 1 znamená výborně a 5 nedostatečně.

Odhad Vašeho důchodu

1 2 3 4 5

Pokud je Vám něco v této části nejasné, uveďte, prosím, o co konkrétně se jedná:

Věk odchodu do důchodu

1 2 3 4 5

Pokud je Vám něco v této části nejasné, uveďte, prosím, o co konkrétně se jedná:

Výše Vašeho příjmu

1 2 3 4 5

Pokud je Vám něco v této části nejasné, uveďte, prosím, o co konkrétně se jedná:

Doba pojištění

1 2 3 4 5

Pokud je Vám něco v této části nejasné, uveďte, prosím, o co konkrétně se jedná:

Růst mezd v České republice

1 2 3 4 5

Pokud je Vám něco v této části nejasné, uveďte, prosím, o co konkrétně se jedná:

Záznamy ČSSZ

1 2 3 4 5

Pokud je Vám něco v této části nejasné, uveďte, prosím, o co konkrétně se jedná:

Invalidní důchod

1 2 3 4 5

Pokud je Vám něco v této části nejasné, uveďte, prosím, o co konkrétně se jedná:

Zaškrtněte ty části dopisu, které považujete pro Vás za přínosné:

- Odhad Vašeho důchodu
- Věk odchodu do důchodu
- Výše Vašeho příjmu
- Doba pojištění
- Růst mezd v České republice
- Další informace
- Záznamy ČSSZ
- Invalidní důchod

- Všechny části jsou přínosné
- Žádná část není přínosná

Zaškrtněte ty části, které považujete v dopise za nadbytečné:

- Odhad Vašeho důchodu
- Věk odchodu do důchodu
- Výše Vašeho příjmu
- Doba pojištění
- Růst mezd v České republice
- Další informace
- Záznamy ČSSZ
- Invalidní důchod

- Žádná část není nadbytečná
- Všechny části jsou nadbytečné

Jak byste ohodnotil dopis jako celek? Zakroužkujte v každém řádku tu variantu, která nejlépe vystihuje Váš názor. 1 znamená, že zcela souhlasíte s charakteristikou uvedenou v levém sloupci, 5 znamená, že zcela souhlasíte s charakteristikou uvedenou v pravém sloupci.

srozumitelný	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	nesrozumitelný
užitečný	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	neužitečný
zajímavý	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	nudný
dlouhý	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	krátký

Měl byste zájem dostat takovýto informační dopis?

Ano

Ne

Nyní se, prosím, zamyslete, jakým způsobem, jak často a od jakého věku by měl být lidem takovýto dopis rozesílán.

Jakým způsobem by podle Vás měl být dopis rozesílán? Můžete zaškrtnout i více odpovědí.

Poštou

Emailem

Dostupný na internetu

Jinak, uveďte jak

Jak často by podle Vás měl být dopis rozesílán?

Každý rok

Každých 5 let

Každých 10 let

Méně často

Jinak, uveďte jak

Od jakého věku si myslíte, že by měl být dopis lidem rozesílán?

Napadají Vás nějaké informace, které byste v dopise chtěl/a a které v něm nejsou obsaženy?

Nyní bychom chtěli zjistit, jaký dojem máte z dopisu a z informací v něm. Přečtěte si, prosím, následující výroky a uveďte, zda takovéto informace z dopisu vyplývají či nikoliv.

Můj důchod bude přesně v takové výši, jak uvádí dopis.

Ano Ne Nevím

Na důchod v uvedené výši mám nárok bez ohledu na to, že by se za dobu, než odejdu do důchodu, změnila zákonem stanovená pravidla výpočtu důchodu.

Ano Ne Nevím

Na důchod v uvedené výši mám nárok i za předpokladu, že by se za dobu, než odejdu do důchodu, změnila výše mých příjmů z výdělečné činnosti.

Ano Ne Nevím

Pokud bude průměrná mzda v ČR růst, ale moje mzda zůstane stejná, ovlivní to výši mého důchodu, takže nebude shodná s výší uvedenou v dopise.

Ano Ne Nevím

Výše důchodu uvedené v dopise jsou pouze modelovým výpočtem, můj budoucí důchod se bude pravděpodobně lišit.

Ano Ne Nevím

Co byste udělal/a v případě, že bude v tabulce v dopise uvedeno, že ČSSZ u Vás chybí za některé období záznam?

Na závěr, prosím, uveďte několik informací o Vaší osobě:

Jste: muž žena

Věk:

Vzdělání: základní
 vyučen/a nebo střední bez maturity
 střední s maturitou, nástavbové studium
 vysokoškolské vč. VOŠ

Socioekonomické postavení: zaměstnanec/zaměstnankyně
 podnikající (OSVČ)
 nezaměstnaný/nezaměstnaná
 na mateřské/rodičovské dovolené
 jiné, prosím uveďte

V jakém kraji žijete?

Jak velká je obec/město, ve kterém žijete?

- do 199 obyvatel
- 200 až 499 obyvatel
- 500 až 999 obyvatel
- 1 000 až 1 999 obyvatel
- 2 000 až 4 999 obyvatel
- 5 000 až 9 999 obyvatel
- 10 000 až 49 999 obyvatel
- 50 000 a více obyvatel

Literatura

- Braunstein, S., Welch, C. (2002): Financial Literacy: An Overview of Practice, Research and Policy. Federal Reserve Bulletin 2002
- Dubois, C. (2005): Pension institutions and information right
- Hilgerd, M., Hogarth, J. (2003): Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior. Federal Reserve Bulletin
- Holzmann, R., Pallares-Miralles, M. (2005): The Role, Limits of, and Alternatives to Financial Education in Support of Retirement Saving in the OECD, Eastern Europe and betone. The World Bank 2005
- Chan, S., Stevens A., H.: What you don't know can't help you: Pension Knowledge and Retirement Decision Making
- KPA-Sjostrom, J. (2010): Orange Envelope- Pension Projections
- Lusardi, A. (2004): Saving and the Effectiveness of Financial Education
- Lusardi, A., Mitchell, O. (2005): Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing
- Lusardi, A., Mitchell, O. (2007): Financial Literacy and Retirement Planning: New Evidence from the Rand American Life Panel
- Mitchell, O. (1998): Worker Knowledge of Pension Provisions
- Larsson, P., Paulsson, A. (2010): Customer-oriented Services and Information: Experiences from Sweden, Swedish Pensions Agency
- Leers, T., Meijdam, L., Verbon, H. (2001): The Politics of Pension Reform under Ageing
- Vidovićová, L., Manea, B. E., Rabušic, L.: 2008. „Only fools rush in? On transition to retirement“. Pp. 267-288 in Höhn, C., Avramov, D., Kotowska, I. (eds.) 2008. *People, Population Change and Policies: Lessons from the Population Policy Acceptance Study*. Vol. 2. Wiesbaden: Springer
- Vincent, J. A., Phillipson, C., Downs, M. (eds.). 2006. *The Futures of Old Age*. London: Sage
- Rabušicová, Milada. 2002. Gramotnost: staré téma v novém pohledu. Brno: Masarykova univerzita, Georgetown.
- Rabušic, L. 2004. „Why Are They All so Eager to Retire? On the transition to Retirement in the Czech Republic“. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review* 40(3): 319-342
- Rabušic, Ladislav. 2004. Why are they all so eager to retire (on transition to retirement in the Czech republic). *Czech Sociological Review*, Praha: Sociologický ústav AV ČR, 40(3): 319-342.
- Sailer, M. 2010: Pension information in France and Germany, Belin: German Pension Insurance - Federal Institute

Výtahy z oponentských posudků

Ing. Jan Mertl, Ph.D.

Studie se zaměřuje na podstatnou otázku informovanosti účastníků důchodového pojištění o jejich nárocích.

Jako velmi přínosné hodnotím uvědomění si faktu, že záleží na charakteru informace, kterou bude systém účastníkům poskytovat a z tohoto pohledu prováděný výzkum.

Faktografie použitá ve studii odpovídá stanoveným výzkumným cílům.

Závěry shrnují obsah studie a přinášejí podněty pro otázky informovanosti účastníků důchodového pojištění. Zajímavý je koncept informačního dopisu účastníkům.

Studie je využitelná jako dílčí podklad pro realizaci sociálního důchodového pojištění.

RNDr. Jiří Schlanger

Doporučení formulované v rámci studie je relevantním výstupem a obsahuje maximum toho, co je možné z hlediska disponibilních dat a rovnováhou mezi mírou přesnosti informace podávané klientovi a její obecnou srozumitelností.

Informace ze strany ČSSZ byly doposud pouze na vyžádání. Informační dopis neobsahoval ani náznak budoucích nároků klienta. Z toho hlediska je systém jevil být netransparentní a klinicky nepřátelský. Studie možností informování klientů včetně formulovaného doporučení je podporou pro naplnění úkolů zadaných MPSV pro ČSSZ. I tak jsou možnosti informování klientů omezené, protože ČSSZ nemá v průběhu pracovní aktivity klienta sama k dispozici řadu informací, na základě kterých by informační servis pro klienty mohla rozšířit a zkvalitnit, poskytovat jej průběžně a odhad budoucích nároků zpřesnit. Z tohoto hlediska může studie posloužit dále pro práci sekce 7 MPSV a Odborné komise pro důchodovou reformu a na jejím základě mohou pokračovat práce na zvýšení transparentnosti důchodového systému. Lze přitom využít i rychle se vyvíjejících informačních technologií a snižování cen ICT služeb.