

## INFORMACJA PRASOWA

**Ponad 1,6 tys. wideokonsultacji w województwie śląskim**

**Blisko 10 tysięcy osób skorzystało z rozmowy wideo z ekspertami ZUS w całym kraju. W województwie śląskim takie spotkanie online z pracownikami ZUS odbyło 1618 klientów.**

ZUS wprowadził wideorozmowy z klientami nieco ponad miesiąc temu. Usługa, od początku, jej uruchomienia cieszyła się zainteresowaniem. Dotychczas w woj. śląskim poprzez zdalną konsultację swoją sprawę załatwiło ponad 1,6 tys. osób. W naszym regionie e-wizyty wprowadzono w dwóch terminach, tj. 26 października i 29 października. Od 4 listopada jest dostępna we wszystkich placówkach w kraju. - Za pośrednictwem internetu klienci ZUS mogą załatwiać swoje sprawy, bez wychodzenia z domu, wygodnie i bezpiecznie dla siebie. Takie e-rozmowy trwają około 20 minut. Mogą dotyczyć praktycznie wszystkich spraw związanych z ZUS. Dotychczas najwięcej rozmów przeprowadzono z zakresu emerytur i rent, a następnie zasiłków. Sporo osób łączyło się online z ZUS w celu założenia lub potwierdzenia profilu na Platformie Usług Elektronicznych - mówi Beata Kopczyńska, regionalny rzecznik prasowy ZUS województwa śląskiego.

**Rozmowy online w oddziałach w woj. śląskich, które zostały zrealizowane do 27 listopada.**

<b>Oddział - termin od kiedy można umawiać</b>	<b>Liczba zrealizowanych e-wizyt</b>
Bielsko-Biała - 29.10	233
Chorzów - 26.10	317
Częstochowa - 29.10	190
Rybnik - 26.10	335
Sosnowiec - 26.10	244
Zabrze - 26.10	299

**Jak umówić e-wizytę**

Umawianie wideorozmowy jest bardzo proste, wystarczy wejść na stronę internetową ZUS i odszukać zakładkę e-wizyta. Aby połączyć się z ekspertem wystarczy mieć smartfon, tablet czy komputer, który dodatkowo wyposażony jest w kamerkę i mikrofon oraz możliwość podłączenia do internetu. Rozmowę umawiamy w dogodnym dla siebie dniu i godzinie. Podczas rezerwacji podajemy swoje dane: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, kod pocztowy miejsca zamieszkania. Należy wybrać również obszar merytoryczny e-wizyty, czyli: zasiłki, emerytury i renty, firmy i pracujący, założenie profilu PUE.

**Rozmowy, które się nie odbyły**

Niestety, wciąż są rozmowy, których nie udaje się zrealizować. Czasem wynika to z problemów technicznych, jak chociażby słabe łącze internetowe, które ma klient, brak zasięgu, czy też stare przeglądarki stron www. - Klienci też nie do końca mają świadomość, że to oni muszą zainicjować wideorozmowę z pracownikiem ZUS, a nie odwrotnie. To klient musi otworzyć link przesłany w mailu do e-wizyty. Tylko wtedy konsultant ma możliwość dołączenia do rozmowy - tłumaczy rzeczniczka.

**Nie możesz skorzystać - odwołaj**

Jeśli ktoś nie może skorzystać w umówionym przez siebie terminie z e-wizyty, warto ją wcześniej odwołać. Dzięki temu na taką rozmowę będzie mogła umówić się inna osoba, która potrzebuje informacji czy porady eksperta ZUS. Jeśli wizyta nie zostanie odwołana to termin będzie cały czas zarezerwowany, chociaż nikt nie skorzysta e-wizyty. Informacja jak zrezygnować z wizyty jest w wiadomości emailowej potwierdzającej rejestrację. Na ponad 16 tys. umówionych rozmów prawie 10 tys. odbyło się, niestety 4 tys. klientów nie podjęło takiej rozmowy i nie anulowało jej, tym samym blokując termin dla innych chętnych.

Beata Kopczyńska,  
regionalny rzecznik prasowy ZUS  
województwa śląskiego