

INFORMACJA PRASOWA

Klienci polubili rozmowy online z ZUS. Coraz więcej e-wizyt w Śląskim

Pandemia wprowadziła w wielu dziedzinach życia różnego rodzaju ograniczenia, ale z drugiej strony spowodowała, że zaczęliśmy się otwierać na nowe technologie. Jednym z takich udogodnień było wprowadzenie przez ZUS e-wizyt. Klienci chętnie z nich korzystają. W województwie śląskim eksperci ZUS przeprowadzili aż 9,5 tysiąca rozmów wideo z klientami.

E-wizyta była dostępna we wszystkich oddziałach ZUS od listopada ubiegłego roku. W całym kraju skorzystało z niej ponad 65 tysięcy osób. Najwięcej osób na rozmowę online zgłosiło się do warszawskich placówek ZUS, a następnie w Gdańsku, Krakowie i w oddziałach w Poznaniu. Takich e-wizyt odbyło się tam średnio ponad 3 tysiące. Natomiast w województwie śląskim każdy z sześciu oddziałów ZUS przeprowadził około 1,5 tysiąca e-wizyt.

Zainteresowanie usługą stale rośnie. Codziennie spotkanie online rezerwuje niemal tysiąc osób. Dzięki takim rozmowom wideo klient może załatwić swoje sprawy w zaciszu domowym, bez osobistej wizyty w urzędzie. Może to zrobić nawet wówczas, gdy jest na urlopie za granicą, albo jest objęty kwarantanną.

- Do pierwszych dni maja na spotkanie online umówiono ponad 111,5 e-wizyt, jednak około 30 tys. rezerwacji zostało niezrealizowanych, czyli zamawiający nie nawiązał kontaktu z naszym ekspertem, ani też nie odwołał e-wizyty. Stąd też nasza prośba do klientów, jeśli wiedzą, że nie mogą skorzystać z umówionej wizyty to prosimy o jej odwołanie. Wystarczy wówczas kliknąć w link „Zrezygnuj z e-wizyty”, który znajduje się w wiadomości potwierdzającej rejestrację. Dzięki temu na taką rozmowę będzie mógł się umówić się ktoś inny, kto potrzebuje informacji czy porady eksperta ZUS. Jeśli termin nie zostanie odwołana to będzie on cały czas zarezerwowany, chociaż nikt nie skorzysta e-wizyty - informuje Beata Kopczyńska, regionalny rzecznik prasowy ZUS województwa śląskiego.

Klienci chwalą usługę

Dużą popularnością wideorozmowy cieszą się wśród osób, które są zainteresowane emeryturami czy rentami, ale też przedsiębiorców. Jak sami mówią to świetne rozwiązanie, które pozwala zaoszczędzić sporo czasu.

- Kilkakrotnie korzystałam z rozmowy wideo z ekspertem ZUS, zarówno jako osoba prowadząca firmę i jako pełnomocnik swoich klientów. E-wizytę umawiałam również swojej mamie zainteresowanej przejściem na emeryturę. Muszę przyznać, że jest to bardzo wygodna, przystępna i szybka forma kontaktu z ZUS - mówi księgowa Joanna Juraszczyk z Biura Rachunkowego w Rybniku.

Online najczęściej o emeryturach i rentach

Najwięcej pytań, zarówno w skali kraju, jak i naszego województwa, dotyczy emerytur i rent. Łączna liczba przeprowadzonych w tym temacie rozmów we wszystkich placówkach ZUS to niemal 20,2 tys. - w tym 939 dotyczyło świadczeń międzynarodowych. W związku z pandemią i wprowadzanymi rozwiązaniami w ramach Tarczy Antykryzysowej dużym zainteresowaniem cieszyły się również kwestie związane z prowadzeniem firmy. Z e-wizyty skorzystało ponad 17,2 tys. przedsiębiorców. Blisko 15,4 tys. osób dzięki wideorozmowie wyjaśniło kwestie związane z wypłatą zasiłków. W czasie pandemii rośnie też zainteresowanie Platformą Usług Elektronicznych (PUE) ZUS. Nasi eksperci potwierdzili profil PUE podczas e-wizyt już dla 10,2 tys. osób.

Jak umówić e-wizytę

Umawianie wideorozmowy jest bardzo proste, wystarczy wejść na stronę internetową ZUS i odszukać zakładkę e-wizyta. Co ważne, do połączenia się z ekspertami wystarczy mieć sprzęt z dostępem do internetu, czyli smartfon, tablet czy komputer, który dodatkowo wyposażony jest w kamerkę i mikrofon. Rozmowę umawiamy w dogodnym dla siebie dniu i godzinie. Pierwszą rozmowę na każdy dzień roboczy można zamówić na godz. 9:00, a ostatnią na 14:05. 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.

Nagroda dla ZUS

Za wdrożenie e-wizyty Zakład otrzymał prestiżowe wyróżnienie European Quality Certificate 2020. To dowód uznania dla najlepszych pod względem jakości rozwiązań na rynku.

Beata Kopczyńska
regionalny rzecznik prasowy ZUS
województwa śląskiego