

INFORMACJA PRASOWA

Wygodna wizyta w ZUS – bez wychodzenia z domu

Nie musisz wychodzić z domu, aby załatwić sprawę w ZUS. Możesz spotkać się z pracownikiem tej instytucji przez internet – podczas e-wizyty. Potrzebujesz tylko komputera, tabletu lub telefonu połączonych do sieci internetowej oraz działającymi kamerką, głośnikiem i mikrofonem.

Sprawy emerytalne, ubezpieczeniowe, dotyczące świadczeń rodzinnych, czy rozliczaniem firmy możesz załatwić bez osobistej wizyty w urzędzie, korzystając z wideorozmowy. Wystarczy wejść na stronę <https://www.zus.pl/e-wizyta> i wybrać placówkę ZUS, do której klient należy lub tą, w której ma sprawę do załatwienia w przypadku rent lub emerytur z zagranicy.

Wybór „własnej” placówki ZUS ma znaczenie. - Jest to ważne wtedy, gdy chcemy załatwić swoją indywidualną sprawę. Konsultant w naszym miejscu zamieszkania ma dostęp do naszych danych, a my możemy być bardzo daleko od domu, a i tak uzyskamy informacje. Stąd też będąc na wakacjach w Meksyku, możemy spytać o postęp naszej sprawy w ZUS w Zabrze, czy w Chorzowie, jeśli któraś z tych placówek jest naszym Oddziałem ZUS i kontynuować swój urlop – wyjaśnia Beata Kopczyńska, regionalny rzecznik prasowy ZUS .

O czym trzeba pamiętać podczas e-wizyty?

Podczas rezerwacji rozmowy online podajemy swoje dane, wybieramy dogodny dla siebie dzień (e-wizyty odbywają się w dni pracy urzędu) i godzinę w przedziale od godz. 9.00 do godz. 14.00.

Kolejnym krokiem to wybór tematu spotkania. Z e-wizyty dostosowane są także od osób niesłyszących, ponieważ mogą odbywać się w języku migowym (PJM). Jeśli chcemy skorzystać z takiej opcji przy rezerwacji należy to zaznaczyć. – Ważne jest, by na etapie rezerwacji podać prawidłowy numer telefonu komórkowego i adres email, gdyż dzień przed spotkaniem na podany numer telefonu przyślemy sms z przypomnieniem o e-wizycie, a w dniu e-wizyty, na godzinę przed spotkaniem, na podany adres emaila wyślemy link do rozmowy. Przypominam, że to klient inicjuje rozmowę z ekspertem ZUS. Umówionego dnia i o konkretnej godzinie musi on „wejść” na podany w emailu link i dopiero wówczas nastąpi połączenie online z pracownikiem ZUS – tłumaczy rzeczniczka.

Jeśli chcemy uzyskać informacje w konkretnej, indywidualnej sprawie, koniecznie trzeba mieć przy sobie dokument tożsamości. Należy go pokazać do kamery podczas e-wizyty.

W e-wizycie może brać udział osoba trzecia, tylko jeśli jest opiekunem faktycznym lub prawnym. Na etapie rezerwacji e-wizyty należy wówczas zaznaczyć, że spotkaniu online weźmie udział opiekun. Należy podać jego imię i nazwisko. Jeżeli klient ma pełnomocnictwo, które jest zarejestrowane w ZUS, może także odbyć e-wizytę w imieniu innej osoby.

Czego dowiemy się podczas wideorozmowy?

Podczas rozmowy online możemy załatwić bardzo wiele spraw, niemalże z każdego obszaru. Można ustalić warunki układu ratalnego, założyć indywidualne konto na platformie internetowej ZUS, zmienić numer bankowego konta, uzyskać pomoc w wypełnieniu, czy uzupełnieniu dokumentów, złożyć niektóre wnioski o wydanie zaświadczeń (zaświadczenie zostanie wysłane na adres zapisany na koncie klienta w ZUS), skorzystać z usług doradcy emerytalnego, który w specjalnym kalkulatorze

emerytalnym może wyliczyć prognozowaną kwotę przyszłej emerytury lub po prostu dowiedzieć się na jakim etapie jest załatwienie sprawy.

Nie będziesz korzystał z e-wizyty, zrezygnuj z terminu

Każdy, kto zarezerwuje e-wizytę dostaje link do rezygnacji ze spotkania na wypadek gdyby klientowi coś wypadło, albo już jej nie potrzebuje. - Warto o tym pamiętać i niepotrzebne wizyty anulować, ponieważ w tym czasie ze wsparcia pracownika ZUS może skorzystać ktoś inny, kto do ZUS osobiście przyjść nie może – apeluje rzeczniczka.

Nie tylko wideorozmowy

E-wizyty to jedna z kilku form kontaktu z ZUS. Osoby, które wolą bezpośredni kontakt w urzędzie, mogą również korzystać z umawiania wizyt w placówce ZUS. Mogą taką osobiste spotkanie umówić korzystając ze swojego profilu PUE ZUS i wybierając opcje „Rezerwacja wizyt” lub zarezerwować taką wizytę w ZUS przez telefon. Numery telefonów do takiej rezerwacji znajdziemy na stronie www.zus.pl, w zakładce „Kontakt”.

Beata Kopczyńska
regionalny rzecznik prasowy ZUS
województwa śląskiego