

INFORMACJA PRASOWA

Rezerwacja wizyt w ZUS – wygoda, oszczędność czasu i większy komfort dla klientów

Chcesz sprawnie załatwić sprawę w ZUS? Zarezerwuj wcześniej wizytę w ZUS. Zakład Ubezpieczeń Społecznych od stycznia 2026 roku rozszerza usługę rezerwacji wizyt w swoich placówkach i zachęca klientów do kontaktu online.

- Rezerwacja wizyt w ZUS to rozwiązanie dostępne od ponad 10 lat. Przez ten czas liczba osób, które z wyprzedzeniem umawiają się na wizyty, stale rośnie. W ten sposób można skorzystać z porady specjalistów bez czekania do stanowiska obsługi – mówi Beata Kopczyńska, regionalna rzeczniczka prasowa ZUS w województwie śląskim.

ZUS chce, aby klienci korzystali z systemu rezerwacji wizyt w placówkach i by taki sposób obsługi stał się regułą. To klient podejmuje decyzję, w jakiej placówce chce być obsłużony, wybiera dogodny dla siebie termin spotkania, co pozwala mu lepiej zaplanować dzień. - Dlatego zdecydowaliśmy się promować tę usługę we wszystkich naszych placówkach i od stycznia 2026 roku będziemy systematycznie zwiększać wykorzystanie wizyt rezerwowanych – dodaje rzeczniczka.

Jakie są zalety rezerwacji wizyt

Klienci korzystający z takich rozwiązań podkreślają, że to oszczędność czasu, ponadto nie muszą przebywać w zatłoczonych miejscach. Dla wielu osób – zwłaszcza starszych lub ze szczególnymi potrzebami – oczekiwanie w kolejce bywa uciążliwe.

Działania promujące usługę rezerwacji były prowadzone pilotażowo w kilku jednostkach w Polsce. W Poznaniu i Wałbrzychu już ponad 90 procent klientów przychodzi do ZUS wyłącznie po wcześniejszym zarezerwowaniu wizyty.

Korzyści z rezerwacji wizyt są następujące:

- spersonalizowana obsługa –doradca może się przygotować do obsługi klienta i ma dla niego czas;
- możliwość ustalenia dogodnego terminu wizyty;
- przewidywalny czas oczekiwania na obsługę;
- jasne informacje o terminie i miejscu wizyty;

Jak można się umówić na wizytę w placówce w ZUS

Obecnie wizytę stacjonarną w ZUS można zarezerwować:

- przez swój profil na PUE/eZUS;
- telefonicznie w najbliższym oddziale ZUS (numery są podane na stronie www.zus.pl w zakładce „Zarezerwuj wizytę” -> „Wizyta w placówce”;
- podczas wizyty w placówce ZUS, np. na stanowisku Informacji ogólnej/Dziennika podawczego lub na stanowisku komputerowym dla klientów.

Ponadto klienci mogą skorzystać z e-wizyty, czyli konsultacji on-line ze specjalistą. E-wizytę można zarezerwować:

- na stronie www.zus.pl w zakładce „Zarezerwuj wizytę” -> „E-wizyta”;
- w aplikacji mZUS;

- w aplikacji mObywatel.

Czy osoby, które nie zarezerwują wcześniej wizyty, też zostaną obsłużone?

Rezerwowanie wizyt w placówkach w żaden sposób nie ogranicza dostępu klientów do usług ZUS. Osoba, która nie umówiła się wcześniej na wizytę, zawsze uzyska pomoc, ale musi się liczyć z tym, że będzie czekać na obsługę lub może wybrać wizytę w innym terminie.

– Większość spraw można załatwić w ZUS przez portal eZUS lub aplikację mZUS, podczas e-wizyty, a także telefonicznie przez infolinię ZUS. Katalog usług dostępnych w kanałach zdalnych jest stale rozwijany, niemniej jednak nie zapominamy o klientach, którzy wybierają osobisty kontakt z pracownikiem ZUS. Wtedy zachęcamy do umówienia wizyt w wybranej placówce – dodaje Beata Kopczyńska.