

Bydgoszcz, 9 kwietnia 2024 r.

Informacja prasowa

E-wizyta w ZUS-to takie proste!

Wiele spraw w ZUS-ie można załatwić bez wychodzenia z domu. Wystarczy wcześniej umówić się z konsultantem na wideorozmowę. Tylko w 2023 roku w województwie kujawsko-pomorskim eksperci ZUS-u udzielili porad online ponad 5,4 tys. klientom, a w bieżącym roku 1,4 tys.

E-wizyta to nic innego jak spotkanie z pracownikiem ZUS-u online. Poprzez połączenie wideo na przykład ze swojego smartfonu można porozmawiać z konsultantem Zakładu, nie wychodząc wcale z domu lub przebywając poza miejscem swojego zamieszkania. Zainteresowani mogą w ten sposób uzyskać informacje m.in. z zakresu emerytur i rent krajowych oraz międzynarodowych, świadczenia wspierającego, zasiłków i zwolnień lekarskich, PUE ZUS, ulg i umorzeń, ubezpieczeń i składek, czy świadczeń rodzinnych- informuje Krystyna Michałek, regionalny rzecznik prasowy ZUS województwa kujawsko-pomorskiego.

Usługa ta dostępna jest również w języku migowym i ukraińskim. Mogą z niej także skorzystać osoby z niepełnosprawnością słuchową, a także niewidzące i niedowidzące. Na konsultacje online można umówić się w dni robocze w godzinach 9.00-14.00 samodzielnie albo z opiekunem faktycznym lub prawnym, a także z udziałem tłumacza języka obcego.

Jak umówić e-wizytę

Aby skorzystać z e-wizyty, nie trzeba instalować żadnych aplikacji. Wystarczy mieć dostęp do internetu oraz urządzenie wyposażone w kamerkę i mikrofon np. smartfon, tablet czy komputer. Rozmowę online można zarezerwować na dwa sposoby- poprzez stronę internetową zus.pl/e-wizyta lub przez aplikację mObywatel wchodząc w zakładkę „Usługi” i wybierając kafelek „e-wizyta w ZUS”. Następnie należy wybrać temat rozmowy, wpisać kod pocztowy miejsca zamieszkania lub siedziby swojej firmy i wybrać dogodny dzień i godzinę spotkania. Jeśli dostępne terminy nie pasują, można umówić się na spotkanie z ekspertem z innego oddziału. Rezerwując wizytę przez stronę internetową, trzeba uzupełnić jeszcze swoje dane takie jak: imię, nazwisko, PESEL, numer telefonu oraz adres e-mail. Na koniec, pozostaje nam tylko potwierdzenie rezerwacji – wyjaśnia rzeczniczka.

Jak połączyć się z ekspertem ZUS

Po umówieniu e-wizyty klient otrzyma maila z potwierdzeniem wideorozmowy i linkiem do spotkania. ZUS przypomni mu o tej wizycie mailem dzień przed konsultacją, a także w dniu e-wizyty sms-em, jeśli na etapie rezerwacji podał numer telefonu. Aby połączyć się z pracownikiem ZUS-u, należy w wybranym dniu i godzinie spotkania online otworzyć link otrzymany w mailu. Osoby, które rezerwowały taką wizytę w aplikacji mObywatel mogą połączyć się z konsultantem bezpośrednio z aplikacji poprzez dotknięcie przycisku „Dołącz do spotkania”. Jeśli w czasie spotkania chcemy uzyskać dane ze swojego konta, musimy pokazać do kamery dokument tożsamości – tłumaczy rzeczniczka.

Nie możesz skorzystać z e-wizyty – odwołaj

ZUS przypomina, że w każdej chwili można odwołać umówioną e-wizytę. Wystarczy kliknąć link „Zrezygnuj z e-wizyty”, który znajduje się w wiadomości potwierdzającej rejestrację. Dzięki temu na taką rozmowę będzie mógł umówić się ktoś inny, kto potrzebuje informacji czy porady eksperta ZUS-u. W województwie kujawsko-pomorskim tylko w 2023 roku na 8,5 tys. umówionych e-wizyt

5,4 tys. klientów skorzystało z rozmowy wideo z konsultantem ZUS-u. 1350 osób, które zrezygnowały z takiej formy kontaktu, pamiętało, aby swoją wizytę anulować, ale niestety aż 1,8 tys. klientów już nie wykonało tej czynności i w konsekwencji nikt nie skorzystał z e-wizyty. Na 5,4 tys. zdalnych połączeń wideo, które odbyły się w regionie w ubiegłym roku, najwięcej dotyczyło spraw związanych z ubezpieczeniami i składkami, a także emeryturami, rentami, świadczeniem wspierającym, czy zasiłkami.

Krystyna Michałek
regionalny rzecznik prasowy ZUS
w województwie kujawsko-pomorskim