

Bydgoszcz, 11 lipca 2024 r.

Informacja prasowa

## Bezpieczna wizyta w ZUS przez internet

**Klienci, którzy chcą szybko i sprawnie skontaktować się z ZUS-em mogą skorzystać z e-wizyty. Dzięki niej bez wychodzenia z domu załatwią większość spraw w urzędzie.**

Już od czterech lat w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych dostępne są wizyty online. Codziennie na e-wizytę umawia się po kilkaset osób. Tylko w 2023 roku w województwie kujawsko-pomorskim wideorozmowę z pracownikiem ZUS-u zarezerwowało 8,5 tys. osób, a w pierwszym półroczu tego roku ponad 3,9 tys. osób - informuje Krystyna Michatek, regionalny rzecznik prasowy ZUS województwa kujawsko-pomorskiego.

Nie wszystkie osoby, które umówiły się na wideokonsultację z niej skorzystały. Jedni pamiętali o tym, aby anulować e-wizytę, by mógł z niej skorzystać ktoś inny, a inni niestety nie – dodaje rzeczniczka.

Na 2,5 tys. zdalnych połączeń wideo, które odbyły się w regionie w tym roku, najwięcej dotyczyło spraw związanych z ubezpieczeniami i składkami, a także emeryturami, rentami, świadczeniem wspierającym, czy zasiłkami.

E-wizyty w ZUS-ie to duże ułatwienie dla klientów, którzy swoje sprawy w Zakładzie mogą załatwić bez wychodzenia z domu. Podczas e-wizyty można nie tylko skonsultować się z doradcą emerytalnym, z doradcą płatnika składek, czy z doradcą ds. ulg i umorzeń, ale i potwierdzić swój profil na Platformie Usług Elektronicznych. Niektóre wnioski o wydanie zaświadczeń można także zgłosić ustnie do protokołu np. o wysokości pobieranej emerytury lub renty, o okresie przyznania świadczenia, o zgłoszeniu do ubezpieczeń, przebiegu ubezpieczeń czy o wysokości składki zdrowotnej. Emeryt czy rencista zamieszkały za granicą poświadczy w ten sposób dalsze istnienie prawa do świadczenia, czyli tzw. poświadczenie życia. Przedsiębiorcy mogą również ustnie złożyć wniosek o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu czy o rozliczenie konta. W trakcie rozmowy online nie można jednak złożyć żadnych wniosków dotyczących zmiany danych identyfikacyjnych oraz adresowych, a także nie można dokonać zmiany rachunku bankowego.

### Jak umówić e-wizytę

Aby skorzystać z e-wizyty, nie trzeba instalować żadnych aplikacji. Wystarczy urządzenie z kamerą i mikrofonem oraz dostęp do internetu. Rozmowę online można zarezerwować na dwa sposoby - poprzez stronę internetową [zus.pl/e-wizyta](https://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.

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.

Krystyna Michałek  
regionalny rzecznik prasowy ZUS  
w województwie kujawsko-pomorskim