

Bydgoszcz, 12 października 2026 r.

Informacja prasowa

Wizytę w ZUS można umówić wcześniej i uniknąć kolejki

Zamiast czekać w kolejce, warto wcześniej zarezerwować wizytę w ZUS-ie. Klient może wybrać placówkę oraz dogodny dla siebie dzień i godzinę spotkania. Rezerwacji można dokonać przez eZUS, aplikację mobilną mZUS lub telefonicznie.

System umawiania wizyt w ZUS-ie działa już od wielu lat. Mimo to większość klientów nadal przychodzi bez wcześniejszej rezerwacji i czeka na obsługę w kolejce. – Osoby, które chcą osobiście załatwić swoją sprawę w ZUS-ie, mogą wcześniej umówić spotkanie z pracownikiem sali obsługi klientów. Dzięki rezerwacji unikną oczekiwania w kolejce i skorzystają z obsługi w wybranym dniu i o ustalonej godzinie – informuje Krystyna Michałek, regionalna rzeczniczka prasowa ZUS w województwie kujawsko-pomorskim.

Zarezerwuj wizytę przez eZUS lub mZUS

Aby zarezerwować wizytę przez platformę **eZUS**, należy zalogować się na swój profil i wybrać [Wizyty] > [Rezerwacja wizyty], a następnie kliknąć niebieski kafelek [Umów się na wizytę] w prawym górnym rogu ekranu. Kolejny krok to zaznaczenie opcji wizyty stacjonarnej oraz wybór oddziału i tematu sprawy. Na koniec należy wskazać dogodny dzień i godzinę spotkania.

Wizytę można również umówić w aplikacji mobilnej **mZUS**. W tym celu należy wybrać [Wizyty] > [Wizyty w ZUS] > [Zarezerwuj wizytę], a następnie wskazać jednostkę ZUS, w której ma się odbyć spotkanie, oraz temat sprawy.

Zarówno w eZUS, jak i w aplikacji mZUS do wyboru są m.in.: emerytury i renty, firmy i pracujący, obsługa osób niesłyszących, profil PUE i profil zaufany, świadczenia dla rodzin (np. 800+), świadczenie wspierające oraz zasiłki i świadczenia rehabilitacyjne. Po wybraniu tematu sprawy na ekranie pojawi się kalendarz, w którym należy wskazać dogodny dzień i godzinę spotkania. Wizytę można umówić nawet na ten sam dzień, jeśli są jeszcze wolne terminy.

Po przyjeździe do placówki ZUS należy skorzystać z biletomatu, wybrać znajdującą się na dole ekranu opcję [Wizyta zarezerwowana] i wprowadzić swój login do eZUS.

Umówioną wizytę można w każdej chwili odwołać. Na platformie eZUS należy w zakładce [Wizyty] wybrać [Przegląd i anulowanie rezerwacji], a następnie [Anulowanie rezerwacji]. W aplikacji mZUS wystarczy przejść do zakładki [Wizyty w ZUS], kliknąć trzy kropki przy umówionej wizycie i wybrać [Odwołaj wizytę].

Umów się na spotkanie telefonicznie

Aby zarezerwować wizytę telefonicznie, należy skontaktować się z najbliższym oddziałem ZUS. Numery telefonów są dostępne na stronie zus.pl. Podczas rozmowy należy podać imię i nazwisko, numer PESEL lub serię i numer dokumentu tożsamości, numer telefonu komórkowego oraz temat sprawy, którą chcemy omówić z ekspertem ZUS. Trzeba także wybrać placówkę i ustalić termin spotkania.

Na podany podczas rezerwacji numer telefonu zostanie wysłany SMS z terminem i numerem rezerwacji wizyty. Po przyjeździe do placówki numer rezerwacji należy wpisać na ekranie biletomatu.

Wizytę w Oddziale ZUS w Bydgoszczy oraz placówkach w Inowrocławiu, Nakle nad Notecią, Świeciu, Tucholi, Żninie i Sępólnie Krajeńskim można umówić pod numerem **52 341 81 26**.

Dla Oddziału ZUS w Toruniu oraz placówek we Włocławku, Grudziądzu, Lipnie, Aleksandrowie Kujawskim, Brodnicy, Rypinie i Golubiu-Dobrzyniu numer do rezerwacji to **54 230 73 76**.

Osoby, które nie zarezerwują wizyty, również zostaną obsłużone, jednak mogą dłużej czekać w kolejce. Bilety do stanowisk eksperckich wydawane są w poniedziałki do godz. 16.45, a od wtorku do piątku do godz. 14.45. Klienci, którzy przyjdą tuż przed zamknięciem sali obsługi, mogą złożyć dokumenty lub pobrać potrzebne formularze.

Krystyna Michałek
regionalna rzeczniczka prasowa ZUS
w województwie kujawsko-pomorskim