

Bydgoszcz, 22 października 2026 r.

Informacja prasowa

Z długiem nie trzeba zostawać samemu. Doradcy ZUS pomagają już od 10 lat

Ponad 50 tys. zł zadłużenia z tytułu nieopłaconych składek, niewielka emerytura i widmo egzekucji. Z takimi problemami zgłosiła się do bydgoskiego oddziału ZUS jedna z klientek. Dzięki pomocy doradców udało się znaleźć rozwiązanie, które pozwoliło jej uporać się z zadłużeniem i odzyskać spokój. W podziękowaniu przyniosła im dyplom, który oprawiony w ramkę do dziś wisi w pokoju doradców.

Ta historia pokazuje, jak wiele może zmienić rozmowa z osobą, która zna przepisy i potrafi znaleźć rozwiązanie dopasowane do sytuacji klienta. Doradcy ds. ulg i umorzeń pomagają w ZUS już od 10 lat. Usługę uruchomiono w czerwcu 2016 r. w kilku oddziałach. W kolejnych miesiącach dołączyły kolejne oddziały, a od 30 grudnia 2016 r. klienci mogą korzystać z niej we wszystkich oddziałach Zakładu. Obecnie w całym kraju pracuje 404 doradców, w tym 22 w województwie kujawsko-pomorskim. W ciągu dziesięciu lat doradcy obsłużyli ponad 2 mln wniosków - informuje Krystyna Michałek, regionalna rzeczniczka prasowa ZUS województwa kujawsko-pomorskiego.

Za każdym długiem stoi inna historia

Niezapłacona przez kontrahenta faktura, choroba czy awaria maszyny, która zatrzymuje produkcję. Czasem wystarczy jedno zdarzenie, by firma straciła płynność finansową i zaczęła zalegać ze składkami. Do doradców przychodzą zarówno osoby prowadzące jednoosobową działalność, jak i przedstawiciele przedsiębiorstw zatrudniających setki osób. Pomocy szukają też fundacje, stowarzyszenia, kluby sportowe oraz osoby, które zamknęły firmę, ale nadal spłacają jej zobowiązania.

– Ile osób i firm, tyle problemów. Nie ma dwóch jednakowych spraw, dlatego każdego klienta musimy potraktować indywidualnie. Dobry doradca powinien mieć nie tylko fachową wiedzę, ale też być cierpliwy, empatyczny i podchodzić do klienta ze zrozumieniem. Rozmowy czasami dotyczą spraw bardzo osobistych, dlatego tak ważna jest umiejętność słuchania – mówi Mariola Matalewska, doradca ds. ulg i umorzeń w Oddziale ZUS w Bydgoszczy.

Doradca analizuje sytuację klienta, wysokość zadłużenia i możliwości finansowe. Na tej podstawie wskazuje dostępne rozwiązania. Najczęściej są to raty lub odroczenie terminu płatności składek. Pomaga również zgromadzić dokumenty, wyjaśnia, jak wypełnić wniosek i potrzebne oświadczenia, oraz informuje o kolejnych etapach sprawy.

Klienci doceniają to, że mogą spokojnie porozmawiać o swojej sytuacji, w warunkach zapewniających prywatność. Ważne jest dla nich również to, że wiedzą, kto zajmuje się ich sprawą, i mogą wrócić do doradcy, któremu już zaufali.

Lepiej przyjść, zanim dług urośnie

Doradcy zachęcają, by kontaktować się z nimi już przy pierwszych trudnościach finansowych. Nie trzeba czekać na wszczęcie egzekucji ani nawet na powstanie zaległości.

– Jesteśmy po to, by nie tylko pomagać w kłopotach, ale też odpowiadać na pytania, jak się przed nimi ustrzec. Jeżeli długu jeszcze nie ma, a klient wie, że nie będzie mógł uregulować bieżącej należności, to

przed terminem płatności może przyjść do doradcy i złożyć wniosek o jej odroczenie. Jeżeli dług już się pojawił, może złożyć wniosek o raty – wyjaśnia Iwona Cholewczyńska, doradca ds. ulg i umorzeń w Oddziale ZUS w Bydgoszczy.

Podpisanie umowy ratalnej nie kończy wsparcia. Jeśli sytuacja finansowa klienta się zmieni, może on złożyć wniosek o zmianę warunków spłaty, na przykład wysokości rat. Doradca wyjaśni zasady ubiegania się o taką zmianę i wskaże potrzebne dokumenty. Klient może nadal kontaktować się z tym samym doradcą, który zna jego sprawę, bez potrzeby opowiadania całej historii od początku.

Przez 10 lat zmieniały się firmy, ich problemy i okoliczności, w których potrzebowały pomocy. Cel doradców pozostaje ten sam: pomóc znaleźć możliwą do udźwignięcia drogę wyjścia z zadłużenia.

Krystyna Michałek
regionalna rzeczniczka prasowa ZUS
w województwie kujawsko-pomorskim