

[ZUS]: Masz Internet. Nie musisz przychodzić do ZUS

Ponad 8 tysięcy Dolnośląskaków wybrało e-wizytę zamiast odwiedzić ZUS osobiście. W całym kraju, w ciągu roku 116 tys. klientów skorzystało z możliwości rozmowy z ekspertem Zakładu przez wideo. Najwięcej pytań dotyczy spraw związanych z emeryturami oraz rentami krajowymi. Jest to doskonała dla osób nieszyjących i niedowidzących.

W ZUS możliwość załatwiania spraw podczas wideorozmowy wprowadzono została w październiku 2020 r. W ciągu roku z takiej formy kontaktu z ekspertem ZUS skorzystało ponad 116 tys. klientów i liczba ta cały czas rośnie. Na Dolnym Śląsku w ciągu 12 miesięcy 8327 osób umówiło się na e-wizytę, w tym 4687 w oddziale we Wrocławiu, 2426 w Wałbrzychu i 1214 w Legnicy.

- Codziennie e-wizytę rezerwuje średnio kilkaset osób w całym kraju. To rozwiązanie sprawdza się doskonale wcale nie teraz w czasie pandemii – mówi Iwona Kowalska-Matis regionalny rzecznik prasowy ZUS na Dolnym Śląsku. – Wideorozmowa z ekspertem Zakładu ma taką samą wagę jak osobista wizyta w placówce ZUS a można ją odbyć bez wychodzenia z domu – dodaje.

Według rzeczniczki najczęściej pytań w czasie wideospotkania dotyczy spraw związanych z emeryturami oraz rentami krajowymi.

- Często z tej możliwości korzystają osoby prowadzące własne firmy żeby wyjaśnić swoje obowiązki wobec ZUS oraz zasady odprowadzania składek za pracowników – wyjaśnia Kowalska-Matis. Wiele pytań dotyczy także wypłacanych przez Zakład zasiłków – wyjaśnia.

System e-wizyt oferuje możliwość umówienia się na spotkanie w kilku obszarach tematycznych. Można porozmawiać z ekspertami o sprawach związanych m.in. z emeryturami i rentami, prowadzeniem firmy, wypłatą zasiłków, a także uzyskać informacje o zasadach korzystania z tzw. tarczy antykryzysowej. Na takim spotkaniu istnieje również możliwość potwierdzenia profilu na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) ZUS.

E-wizytę można zarezerwować za pośrednictwem strony internetowej www.zus.pl/e-wizyta. Aby można było odwiedzić ZUS online, wystarczy komputer lub smartfon z kamerą i mikrofonem. W przypadku świadczeń międzynarodowych należy wybrać temat wideorozmowy "Emerytury i renty międzynarodowe".

W lutym 2021 roku ZUS uruchomił e-wizyty w języku migowym PJM w sprawie zasiłków oraz emerytur i rent. E-wizytę można również zarezerwować osoby niewidzące i niedowidzące – na stronie e-wizyt zastosowano kolory i kontrast zgodne ze standardami dostępczości WCAG 2.0.

E-wizyty odbywają się od poniedziałku do piątku między 9 a 14. Szczegółowe informacje na temat e-wizyt znajdują się na stronie www.zus.pl.

Za wdrożenie e-wizyt ZUS otrzymał wyróżnienie European Quality Certificate 2020.