

ZUS w czasie pandemii

Prawie 3 tys. Dolnośląskich wybrało wizytę wideo zamiast przychodzić osobiście do ZUS. W ciągu ostatnich pięciu miesięcy w całej Polsce ponad 42 tysięcy klientów skorzystało z możliwości załatwienia swojej sprawy bez wychodzenia z domu. E-wizyty ruszyły w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych w październiku ubiegłego roku. Za wdrożenie e-wizyt ZUS otrzymał prestiżowe wyróżnienie European Quality Certificate 2020.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych wprowadził takie rozwiązanie w październiku 2020 roku. W ciągu kilku miesięcy z wideorozmowy z ekspertem ZUS skorzystało ponad 42 tys. klientów i liczba ta cały czas rośnie. E-wizyta jest też dostępna dla osób niesłyszących i niedowidzących. Codziennie e-wizytę rezerwuje kilkaset osób w całym kraju.

- Nasz eksperci we Wrocławiu obsłużyli przez wideo 1733 klientów, w Wałbrzychu 710 a w Legnicy 367 – mówi Iwona Kowalska-Matis regionalny rzecznik prasowy ZUS na Dolnym Śląsku. Niestety prawie 20 proc. zamówionych wizyt się nie odbywa, dlatego apelujcie aby je odwoływała gdy ktoś rezygnuje zamiast blokować miejsce innym osobom – dodaje rzeczniczka.

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.

- Nasi „wideo klienci” najczęściej umawiają się w sprawach związanych z rentami i emeryturami, na trzecim miejscu są zasiłki – opowiada Kowalska-Matis.

Na e-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 kamerką i mikrofonem. W przypadku świadczeń międzynarodowych należy wybrać temat wideorozmowy "Emerytura i renty międzynarodowe".

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

Według rzeczniczki, certyfikat, który został ZUS przyznany świadczy, o jakości i wysokich standardach działalności. To nie pierwszy certyfikat, jaki otrzymał Zakład. Tytuł European

Quality Certificate 2018 trafi? do ZUS równie? za wdro?enie stanowiska doradcy emerytalnego.

E-wizyty odbywaj? si? od poniedzia?ku do pi?tku mi?dzy 9: 00, a 14:00. Szczegó?owe informacje na temat e-wizyt znajduj? si? na stronie www.zus.pl.