

E-wizyty w ZUS-ie nie tylko poręką

Napisano dnia: 2020-11-17 11:31:18



KRAJ (inf. zewn.). E-wizyty, dzięki którym klienci mogą umówić się z ekspertem ZUS-u na zdalną konsultację, cieszą się coraz większą popularnością. Z tej szybkiej i bezpiecznej formy kontaktu skorzystało już około 6 tys. osób - najwięcej w Krakowie, Warszawie, Poznaniu i Wrocławiu.

E-wizyty w ZUS-ie ruszyły 19 października. Można je umówić w całej Polsce. Dolnoślązacy 435 spraw załatwili, siedząc przed kamerą w domu. We Wrocławiu klienci umówili się na 297 spotkań z konsultantem ZUS-u, w Wałbrzychu i w Legnicy na 62. Średni czas trwania rozmowy wynosi około 10 minut. Klienci nadal załatwiają online najczęściej sprawy związane z emeryturami, rentami i zasiłkami.

*- Wybór własnej placówki ZUS-u jest ważny wtedy, gdy chcemy załatwić swoją indywidualną sprawę. Konsultant ma dostęp do naszych indywidualnych danych - mówi **Iwona Kowalska-Matis**, regionalny rzecznik prasowy ZUS-u na Dolnym Śląsku. - Oczywiście, przed udzieleniem odpowiedzi rozmówca jest weryfikowany przez pracownika ZUS-u, zarówno poprzez zadanie mu kilku pytań, jak i sprawdzenie dokumentu tożsamości.*

Rzeczniczka wyjaśnia, że weryfikacja klienta jest potrzebna wtedy, gdy rozmowa wymaga sprawdzenia danych, które są tzw. danymi wrażliwymi.

- W czasie rozmowy można np. ustalić warunki układu ratalnego, założyć indywidualne konto na platformie internetowej ZUS-u, zmienić numer bankowego konta, skorygować błędy lub po prostu dowiedzieć się, na jakim etapie jest załatwienie sprawy - zachęca rzeczniczka.

Każdy, kto zarezerwuje e-wizytę dostaje link do rezygnacji na wypadek, gdyby klientowi coś wypadło albo już jej nie potrzebuje.

- Warto o tym pamiętać i niepotrzebne wizyty anulować, ponieważ w tym czasie z usług Zakładu może skorzystać ktoś inny, kto do ZUS-u osobiście przyjść nie może - apeluje rzeczniczka.

Pierwsze e-wizyty w ZUS-ie ruszyły 19 października w siedmiu oddziałach: trzech w Warszawie, w dwóch w Poznaniu, w Krakowie i we Wrocławiu. Od 4 listopada można je już umówić w całej Polsce.

Dzień przed spotkaniem klient ZUS-u otrzymuje SMS-a z przypomnieniem o e-wizycie - na wskazany podczas rejestracji numer telefonu. W dniu e-wizyty, godzinę przed spotkaniem, otrzyma mail z linkiem. Po kliknięciu w link nastąpi połączenie z pracownikiem ZUS.

Jeśli klient będzie chciał uzyskać informacje w konkretnej, indywidualnej sprawie, powinien przygotować dokument tożsamości. Należy go pokazać do kamery podczas e-wizyty. W e-wizycie może też wziąć udział opiekun faktyczny lub prawny. Wtedy klient powinien zaznaczyć odpowiednią opcję na etapie rezerwacji. Jeżeli klient ma pełnomocnictwo, które jest zarejestrowane w ZUS, może także odbyć e-wizytę w imieniu innej osoby.

(abc)