

W ZUS-ie online także o pieniądzach z zagranicy

Napisano dnia: 2021-02-03 11:41:52



KRAJ (inf. zewn.) Na wideorozmowę mogą się już umawiać także osoby zainteresowane emeryturami i rentami międzynarodowymi. Warto jednak pamiętać, że poszczególne oddziały ZUS-u obsługują sprawy z różnych krajów. Wałbrzyskiemu oddziałowi ZUS-u podlegają sprawy dotyczące Niemiec. ZUS wypłaca ponad 153 tys. zagranicznych emerytur i rent.

Osób, które pracowały przez część swojej kariery zawodowej za granicą jest coraz więcej. - To właśnie dla nich uruchamiamy e-wizytę w zakresie emerytur i rent międzynarodowych. Wideorozmowa z ekspertem ZUS-u umożliwia załatwienie wielu spraw bez konieczności wychodzenia z domu - mówi Iwona Kowalska-Matis, regionalny rzecznik prasowy ZUS-u na Dolnym Śląsku. - E-wizytę wprowadziliśmy w październiku, codziennie taką formę kontaktu wybiera kilkaset osób.

Według rzeczniczki, to zainteresowanie klientów świadczeniami zagranicznymi spowodowało włączenie do wideowizyt tematyki międzynarodowych wypłat: - Oprócz spraw dotyczących krajowych emerytur i rent, zasiłków, kwestii związanych z prowadzeniem firmy czy potwierdzenia profilu PUE, od 1 lutego nasi pracownicy odpowiadają na pytania dotyczące wypłaty dla tych klientów, którzy choć przez część swojej kariery zawodowej byli ubezpieczeni za granicą.

Aby zarezerwować e-wizytę, należy wybrać temat wideorozmowy np. „Emerytury i renty międzynarodowe”. Eksperci ZUS-u odpowiedzą na pytania związane np. z pobieraną emeryturą lub rentą. Warto jednak pamiętać, że poszczególne oddziały ZUS-u obsługują sprawy z różnych krajów.

Lista oddziałów i przypisanych do nich krajów:

- Oddział ZUS-u w Bydgoszczy - Włochy;
- Oddział ZUS-u w Chrzanowie - Belgia;
- Oddział ZUS-u w Gdańsku - Wielka Brytania;
- Oddział ZUS-u w Częstochowie - Wielka Brytania;
- Oddział ZUS-u w Krakowie - Holandia;
- Oddział ZUS-u w Lublinie - Irlandia;
- I Oddział ZUS-u w Łodzi - Cypr, Grecja, Malta, Kanada, Korea Południowa, Quebec,
- Oddział ZUS-u w Nowym Sączu - Czechy, Słowacja, Australia,
- Oddział ZUS-u w Opolu - Niemcy;
- Oddział ZUS-u w Elblągu - Niemcy;
- Oddział ZUS-u w Wałbrzychu - Niemcy;
- Oddział ZUS-u w Płocku - Niemcy;
- Oddział ZUS-u w Rzeszowie - Hiszpania, Portugalia; Ukraina, Mołdawia, Mongolia,
- Oddział ZUS-u w Szczecinie - Estonia, Finlandia, Islandia, Litwa, Łotwa, Norwegia, Szwecja;
- Oddział ZUS-u w Tarnowie - Austria, Lichtenstein, Słowenia;
- Oddział ZUS-u w Toruniu - Dania, Szwajcaria, Węgry;
- I Oddział ZUS-u w Warszawie - Bułgaria, Chorwacja, Francja, Luksemburg, Rumunia, USA, Macedonia Północna, Czarnogóra, Serbia, Bośnia i Hercegowina.

Więcej informacji o e-wizytach: <https://www.zus.pl/e-wizyta>

Aby można było odwiedzić ZUS online, wystarczy komputer lub smartfon z kamerą i mikrofonem. Klient wybiera dogodny dla siebie termin i godzinę wizyty online. Na wirtualną wizytę można umówić się w dni robocze godzinach 9.00 - 14.30. Może ona trwać nie dłużej niż 20 min.

- Jeśli ktoś chce uzyskać informacje w swojej indywidualnej sprawie, musi mieć przy sobie dokument tożsamości, który zostanie zweryfikowany w trakcie rozmowy z konsultantem - wyjaśnia Iwona Kowalska-Matis. - Pracownik zada także dodatkowe pytania, aby uwierzytelnić osobę, z którą rozmawia. Ważne jest, żeby e-wizyta nie odbywała się w miejscach publicznych, gdzie panuje duży hałas i w zasięgu kamery mogą pojawić się osoby trzecie.

Kamerę należy ustawić tak, aby tło było neutralne (np. ściana), a twarz była dobrze oświetlona.

- Konsultant musi wiedzieć, z kim rozmawia, gdy w grę wchodzi omówienie indywidualnej sprawy związanej z wykorzystaniem danych naszego klienta - zastrzega I. Kowalska-Matis.

Jeśli chcemy zarezerwować wirtualną wizytę, należy wejść na stronę www.zus.pl. Podczas rezerwacji podajemy swoje dane: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, kod pocztowy miejsca zamieszkania. Należy wybrać również, czego rozmowa ma dotyczyć, np. zasiłki, emerytury i renty czy założenie profilu PUE. Po zarezerwowaniu wizyty, dzień przed spotkaniem klient dostanie sms-a z przypomnieniem o e-wizycie. Natomiast w dniu e-wizyty, godzinę przed spotkaniem, mail zawierający link.

- Po kliknięciu w otrzymany w mailu link - nastąpi połączenie z pracownikiem ZUS - mówi rzeczniczka.

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 posiada pełnomocnictwo, które jest zarejestrowane w ZUS-ie, może także odbyć e-wizytę w imieniu innej osoby.

Więcej: <https://www.zus.pl/e-wizyta>

Film: <https://www.youtube.com/watch?v=LPCMPwIldQ4&feature=youtu.be>

(abc)