

# Spotkaj się z ekspertem z ZUS nie wychodząc z domu

**Już niemal 13,5 tys. osób skorzystało z rozmowy wideo z ekspertami ZUS. W województwie podlaskim takie spotkanie online z pracownikami ZUS odbyło 275 klientów. Zainteresowanie taką formą kontaktu jest bardzo duże.**

"Klienci doceniają fakt, że nie muszą wychodzić z domu, by spotkać się z ekspertem ZUS i mogą to zrobić online, w prosty sposób, w dogodnym dla siebie terminie. Codziennie e-wizytę z ekspertem ZUS umawia kilkaset osób. Takie e-rozmowy mogą dotyczyć praktycznie wszystkich spraw związanych z ZUS. Przede wszystkim wybierane tematy rozmów to emerytury i renty, zasiłki oraz firmy i pracownicy. Z tej bezpiecznej formy kontaktu, najczęściej korzystają mieszkańcy Warszawy, Poznania, Krakowa czy Wrocławia" - informuje Katarzyna Krupicka regionalny rzecznik prasowy ZUS województwa podlaskiego.

## **Jak umówić e-wizytę**

Umawianie wideorozmowy jest bardzo proste, wystarczy wejść na stronę internetową ZUS i odszukać zakładkę e-wizyta, a następnie kliknąć w link „Umów się na e-wizytę”. Aby połączyć się z ekspertem wystarczy komputer lub inne urządzenie z dostępem do internetu i kamerą. Rozmowę umawiamy w dogodnym dla siebie dniu i godzinie. Podczas rezerwacji podajemy swoje dane: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, kod pocztowy miejsca zamieszkania. Należy wybrać również temat e-wizyty. Do wyboru mamy: zasiłki, emerytury i renty, firmy i pracownicy, potwierdzenie profilu PUE czy ulgi i umorzenia.

"Niestety, wciąż są rozmowy, których nie udaje się zrealizować. Czasem wynika to z problemów technicznych, na przykład takich jak słaba jakość połączenia ze strony naszego rozmówcy. Klienci muszą pamiętać o tym, że sami muszą zainicjować wideorozmowę z pracownikiem ZUS, a nie odwrotnie. To osoba, która otrzymała wiadomość potwierdzającą umówione wideospotkanie musi otworzyć link przesłany w mailu do e-wizyty. Tylko wtedy konsultant ma możliwość dołączenia do rozmowy" – tłumaczy rzeczniczka.

Warto pamiętać, że w każdej chwili można odwołać umówioną wizytę. Wtedy ze zwolnionego terminu będzie mogła skorzystać inna osoba. Nadal zdarza się też, że klienci rezerwują wizytę, ale z niej nie korzystają i jej nie odwołują. Na ponad 22 tys. umówionych rozmów 13,5 tys. odbyło się, a niestety 5,6 tys. klientów nie podjęło takiej rozmowy i nie anulowało jej, tym samym blokując termin dla innych chętnych.

Przypominamy, że od 20 listopada klienci mogą telefonicznie umówić się na oboistą wizytę w wybranej przez siebie jednostce ZUS. Aby umówić wizytę w jednej z placówek Oddziału ZUS w Białymstoku, należy zadzwonić pod numer 87 565 27 13.

Katarzyna Krupicka

regionalny rzecznik prasowy ZUS województwa podlaskiego

grafika poglądowa: telefon komórkowy na klawiaturze opatrzonej symbolem litery prawa