

E-wizyta w ZUS

W październiku Zakład Ubezpieczeń Społecznych wprowadził e-wizyty, dzięki którym klienci mogą umówić się z ekspertem na zdalną wideokonsultację. Od 4 listopada e-wizyta jest dostępna we wszystkich placówkach ZUS w całym kraju.

"Jeśli mamy umówioną e-wizytę w ZUS, a coś nam ważnego wypadło albo już jej nie potrzebujemy, pamiętajmy by zrezygnuj z wideoporady, aby mógł skorzystać z niej ktoś inny" – informuje Katarzyna Krupicka regionalny rzecznik prasowy ZUS województwa podlaskiego.

W październiku zarezerwowano 1122 e-wizyty w ZUS. Nasi eksperci byli gotowi na każdą z nich. Jednak w przypadku 350 e-wizyt nie pojawili się na nich nasi klienci. Tylko co szósta z nich zrezygnowała w naszym systemie z wideoporady. - "Nie odwołując spotkania, którego już nie potrzebujemy pozbawiamy inne osoby możliwości skorzystać z nowej usługi"- wyjaśnia rzeczniczka.

Jak działa e-wizyta

Bezpośrednio po dokonaniu rezerwacji oraz w dniu e-wizyty Zakład przekazuje link do rezygnacji z zaplanowanego spotkania, jeśli klientowi coś wypadło, albo już go nie potrzebuje. Apelujemy, aby korzystać z tej funkcji, jeśli wiemy, że nie weźmiemy udziału w e-wizycie, ponieważ w tym czasie połączyć się może ktoś inny w równie ważnej i pilnej sprawie. Pierwsze e-wizyty w ZUS ruszyły 19 października w siedmiu oddziałach a od 4 listopada można je umówić w całej Polsce. Cieszą się one coraz większym zainteresowaniem.

- "Tematy rozmów są bardzo zróżnicowane poczynając od pytań dotyczących możliwości wspólnego opodatkowania małżonków, przez wyliczenie prognozowanej emerytury, jak również składanie dokumentów zgłoszeniowych i rozliczeniowych" - dodaje Katarzyna Krupicka. W Białymstoku wideokonsultacje działają od 29 października i nasi eksperci rozmawiali już z ponad pięćdziesięcioma osobami.

Dzień przed spotkaniem klient ZUS otrzyma SMS-a z przypomnieniem o e-wizycie – na wskazany podczas rejestracji numer telefonu. W dniu spotkania, godzinę przed rozmową, 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 wideospotkaniu może też wziąć udział opiekun faktyczny lub prawny. Wtedy klient powinien zaznaczyć odpowiednią opcję na etapie rezerwacji. Jeżeli uczestnik rozmowy ma pełnomocnictwo, które jest zarejestrowane w ZUS, może także odbyć e-wizytę w imieniu innej osoby.

Katarzyna Krupicka regionalny rzecznik prasowy ZUS województwa podlaskiego