



Z ZUS - osobiście, telefonicznie, a może przez Internet?

Prawie 47 857 klientów odwiedziło w kwietniu 10 placówek ZUS na terenie, który obsługuje II Oddział ZUS w Poznaniu. W tym samym czasie, w całym kraju liczba osób na salach obsługi klientów osiągnęła pułap przeszło 1,5 mln wizyt, a Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) odebrało prawie 313 tys. połączeń. Co jednak najbardziej cieszy, ponad 3 miliony osób kontaktuje się już z ZUS elektronicznie - przez Platformę Usług Elektronicznych.

Platforma Usług Elektronicznych (PUE)

Oprócz tradycyjnych form obsługi klientów, ZUS oferuje także możliwość kontaktu poprzez Internet. Założenie konta na Platformie Usług Elektronicznych ZUS trwa tylko chwilę. Można je założyć samemu w domu lub w ZUS, a następnie potwierdzić tożsamość. Można to zrobić przychodząc do ZUS z dowodem osobistym. Ta jedna wizyta pozwoli uniknąć wielu kolejnych. Jeżeli mamy podpis elektroniczny, albo korzystamy z systemu bankowości elektronicznej w banku, który podpisał porozumienie z ZUS, potwierdzimy swą tożsamość elektronicznie. Dzięki temu, tak jak ponad 3 miliony osób, będziemy mogli kontaktować się z ZUS elektronicznie.

Dzięki PUE ZUS możemy między innymi sprawdzić, czy pracodawca zgłosił nas do ubezpieczeń, czy nasi najbliżsi zostali zgłoszeni do ubezpieczenia zdrowotnego, możemy też przesłać wnioski i dokumenty rozliczeniowe. Z nowoczesnych rozwiązań najczęściej korzystają przedsiębiorcy, którzy, tą właśnie drogą, składają dokumenty zgłoszeniowe i rozliczeniowe.

Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)

PUE to także Centrum Obsługi Telefonicznej - 22 560 16 00. Można tu zasięgnąć informacji i zarezerwować wizytę w placówce. Przed przekazaniem jakichkolwiek spersonalizowanych informacji, konieczne jest uwierzytelnienie osoby dzwoniącej. Jeśli dana osoba posiada konto na PUE ZUS i PIN do COT, uzyska pełne informacje w swojej sprawie. Jeśli nie ma takiego konta, otrzyma tylko informacje ogólne. W tej sytuacji, w trakcie rozmowy z konsultantem, możliwe jest również uwierzytelnienie za pomocą pytań zadawanych przez konsultanta. Będzie on mógł wtedy potwierdzić dane stwierdzenie lub mu zaprzeczyć, albo udzielić niektórych informacji z konta w ZUS. Część usług jest dostępna przez 24 godziny na dobę za pośrednictwem automatycznego systemu informacyjnego. Konsultanci natomiast są do dyspozycji klientów w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.00 do 18.00. Z ZUS można skontaktować się również za pomocą komunikatora Skype, w sprawach ogólnych - poczty elektronicznej e-mail: cot@zus.pl, ale także formularza kontaktowego na PUE, który w przeciwieństwie do poczty elektronicznej e-mail, gwarantuje bezpieczeństwo przekazywanych informacji. Dlatego można podać w nim swoje dane dotyczące sprawy.

Niektórzy klienci wciąż mają obawy dotyczące korzystania z możliwości, które zapewnia cyfryzacja. Cenią sobie kontakt twarzą w twarz, albo telefon do „miej pani”, która wcześniej prowadziła ich sprawę – informuje Marlena Nowicka – regionalna rzeczniczka prasowa ZUS w Wielkopolsce – Tymczasem korzystanie z e-administracji pozwala uniknąć błędów i zaoszczędzić cenny czas. Zachęcam zatem do założenia profilu na PUE ZUS i korzystania z możliwości, które daje Platforma.

Dane dotyczące kwietnia 2019 r. w II Oddziale ZUS w Poznaniu i podległych mu jednostkach terytorialnych.

II Oddział ZUS w Poznaniu i podległe mu jednostki	Liczba osób obsłużonych na salach obsługi klientów
II Oddział w Poznaniu	9 602
Inspektorat w Gnieźnie	6 415
Inspektorat w Kole	3 348
Inspektorat w Obornikach	4 940
Biuro Terenowe w Słupcy	2 513
Inspektorat w Śremie	2 594
Inspektorat w Środzie Wielkopolskiej	3 624
Inspektorat w Turku	3 818
Inspektorat we Wrześni	3 567
Inspektorat w Koninie	7 436
Razem	47 857