

Warszawa, 2020-12-28

e-Wizyta



Obsługa klientów w ramach
usługi – e-wizyty w ZUS

Anna Doczekalska

Obecnie, z uwagi na trwający na terenie Polski stan pandemii, organizacja bezpośredniej obsługi klientów w placówkach ZUS uwarunkowana jest reżimem sanitarnym.

Wiąże się to z ograniczeniami podczas obsługi klientów m.in. poprzez zmniejszenie liczby klientów mogących jednocześnie przebywać w SOK.

Dlatego, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom naszych klientów, przygotowana została nowa usługa jako alternatywna forma kontaktu z ZUS tj. wideorozmowa klienta z pracownikiem oddział
tzw. **e-wizyta.**

Wymagania sprzętowe

Aby klient mógł skorzystać z e-wizyty w ZUS musi posiadać komputer/urządzenie z kamerą oraz mikrofonem. Urządzenia powinny spełniać następujące wymagania:

Minimalne wymagania systemowe zalecane dla **komputerów z systemem Windows:**

Windows 7 z dodatkiem Service Pack 1 i nowszym – sterowniki powinny być aktualne,
dwurdzeniowy procesor Intel 2.XX GHz lub procesor AMD (zalecane minimum 4 GB pamięci RAM),



Minimalne wymagania systemowe zalecane dla
komputerów Mac:

- MacOS 10.12 i nowsze,
w oparciu o Intel CPI (zalecane minimum 2 GB pamięci
RAM),
- iPhone i iPad - iOS 12.0 i nowsze oraz iPadOS 13.1 i nowsze,

Smartfony z systemem Android - Nougat 7.0 i nowsze

(wymagane 2 GB pamięci RAM),

ostatnia wersja jednej z przeglądarek:

Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari lub Microsoft Edge na komputerach z systemem Windows, Mac lub Linux,
kamera z minimalną rozdzielczością 1280x720.

Ponadto klient powinien dysponować łączem internetowym o przepustowości nie mniejszej niż 2Mbps.

Kamera/laptop klienta powinny być tak ustawione, aby nie było widać fragmentów mieszkania:

- tło powinno być neutralne (np. ściana),
- twarz powinna być dobrze oświetlona.

Urządzenie nie powinno być ustawione naprzeciwko okna.

Jeśli klient chce uzyskać informacje w indywidualnej sprawie, powinien przygotować swój dokument tożsamości.

Będzie musiał go okazać podczas rozmowy.

Klient nie może prowadzić rozmowy z pracownikiem ZUS w ramach e-wizyty w miejscach publicznych, w których panuje duży hałas i w zasięgu kamery mogą pojawić się osoby trzecie.

W trakcie rozmowy klient nie powinien wychodzić poza obiektyw kamery – bez uzasadnionej przyczyny, taka sytuacja będzie podstawą do zakończenia e-wizyty przez pracownika ZUS.

W e-wizycie może brać udział osoba trzecia, tylko w sytuacji gdy jest opiekunem faktycznym lub prawnym klienta. Na etapie rezerwacji e-wizyty klient musi zaznaczyć, że w rozmowie weźmie udział opiekun oraz podać jego imię i nazwisko.

Klient nie może udostępniać innym osobom zrzutów z ekranu oraz nagrań e-wizyty.

Rezerwacja e-wizyty.

Link do strony z rezerwacją e-wizyt jest dostępny na stronie www.zus.pl

Po kliknięciu na link nastąpi przekierowanie na stronę do rezerwacji e-wizyt.



E-wizyta w ZUS

Złatwiaj sprawy w ZUS bez wychodzenia z domu. Umów się na e-wizytę w ZUS.

Na e-wizytę możesz umówić się tylko do placówki ZUS, która jest dla Ciebie właściwa ze względu na miejsce zamieszkania. Jeśli jesteś płatnikiem składek umów się do ZUS właściwego ze względu na adres Twojej firmy.

Na e-wizytę możesz umówić się w dni robocze godzinach 9.00-14.00. Aby zarezerwować wizytę w dogodnym dla Ciebie terminie, wejdź na link do e-wizyty.

[Obejrzyj na YouTube "Odwiedź nas bez wychodzenia z domu - e-wizyta"](#)

[Obejrzyj na YouTube "Jak potwierdzamy i jak przebiega e-wizyta w ZUS"](#)

[Umów się na e-wizytę](#)

Podczas rezerwacji

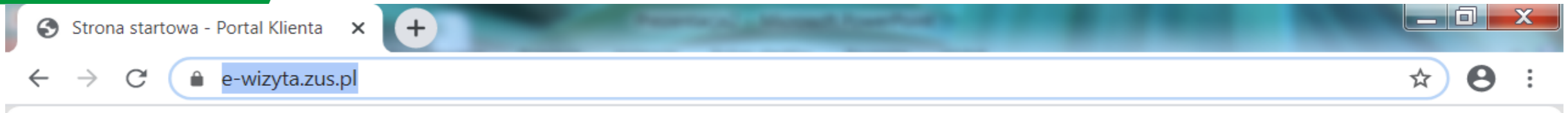
- podaj swoje dane,
- wybierz dzień i godzinę spotkania,
- wybierz temat spotkania

[Więcej na temat jak umówić e-wizytę.](#)

Klient wybiera obszar merytoryczny e-wizyty: tj.

- **zasiłki,**
- **emerytury-renty,**
- **firmy i pracownicy,**
- **zakładanie profilu PUE ZUS,**
- **doradca ds. ulg i umorzeń**

oraz wprowadza kod pocztowy miejsca swojego zamieszkania.



Wybierz temat e-wizyty w ZUS



Firmy i Pracownicy



Emerytury i renty



Zasiłki



Ulgi i umorzenia



Potwierdzenie Profilu
PUE



Na podstawie wprowadzonego kodu pocztowego
wybrany zostaje oddział ZUS, przypisany do tego kodu.

Po zatwierdzeniu klient otrzymuje listę dostępnych
terminów,

klient wybiera termin e-wizyty: dzień i godzinę



E-wizyta

II Oddział w Warszawie

Wybierz termin wizyty

Firmy i Pracownicy ✕

Terminy od: ▼

29 grudzień 2020
wtorek

09:00

09:25

09:50

10:15

11:35

12:25

13:15

13:40

14:05

30 grudzień 2020
środa

09:00

09:25

09:50

10:15

11:35

12:00

12:25

13:15

13:40

14:05

Po wybraniu terminu klient podaje swoje dane:

**Imię, nazwisko,
numer telefonu,
adres e-mail.**

Podczas rezerwacji klient może wybrać opcję e-wizyty z udziałem opiekuna faktycznego lub prawnego.

W takiej sytuacji, oprócz swoich danych wymienionych wyżej, podaje dane opiekuna faktycznego lub prawnego tj.:

**imię,
nazwisko.**

W celu zakończenia procesu rezerwacji, wymagane jest udzielenie zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz nagrywanie e-wizyty.

Dopiero po wyrażeniu zgody, poprzez zaznaczenie okienka wyboru, akcja „rezerwuj” jest aktywna.

Po zarezerwowaniu e-wizyty klient dostaje e-mail z:

- unikatowym linkiem do spotkania,
- linkiem umożliwiającym anulowanie wizyty,
- informacją o RODO i nagrywaniu e-wizyty oraz o czasie jej trwania (20 minut)

- linkiem do instrukcji o zasadach komunikacji w celu przygotowania się do spotkania.

Klient może anulować wizytę korzystając z linka otrzymanego w mailu.

Dzień przed terminem e-wizyty, na wskazany podczas rejestracji nr telefonu, klient otrzymuje sms z przypomnieniem o e-wizycie.

W dniu e-wizyty, na godzinę przed spotkaniem klient otrzymuje maila przypominającego wraz z linkiem do e-wizyty.

Podczas e-wizyty w ZUS klient może:

- uzyskać informacje ogólne w zakresie obowiązujących przepisów prawa,
- uzyskać informacje na temat zasad wypełniania, kompletowania i składania wniosków/dokumentów,
- uzyskać informacje z zakresu usług doradczych ,

- złożyć niektóre wnioski o wydanie zaświadczeń (zaświadczenia zostaną wysłane na adres figurujący na koncie klienta),
- potwierdzić tożsamość aby zaufać niezaufany profil PUE,
 - uzyskać wsparcie w założeniu profilu PUE.

Trzeba pamiętać, że w każdej chwili można anulować termin e-wizyty.

Wystarczy kliknąć w link „**anuluj wizytę**” w wiadomości e-mail otrzymanej z ZUS.

Dzięki temu z wolnego terminu będzie mógł skorzystać ktoś inny.

Dziękuję za uwagę



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH