

KARTA USŁUGI

POMOC W SPŁACIE NALEŻNOŚCI

Odstąpienie od żądania zwrotu należności z tytułu nienależnie pobranych świadczeń



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

KOGO DOTYCZY?

Osoby, która jest zobowiązana do zwrotu nienależnie pobranych lub wypłaconych świadczeń.

JAKIE DOKUMENTY SĄ WYMAGANE?

- **Wniosek**, w którym podajesz:
 - Twoje dane identyfikacyjne lub dane osoby, w imieniu której składasz wniosek: imię i nazwisko/ nazwę, identyfikator (NIP, PESEL), telefon, adres do korespondencji, numer konta WO
 - należności, których zapłaceniu przez Ciebie żądamy
 - datę i numer decyzji, która zobowiązuje Cię do zwrotu nienależnie pobranego świadczenia
 - uzasadnienie, dlaczego nie jesteś w stanie spłacić zadłużenia
 - rodzaj pomocy publicznej, o jaką się ubiegasz – jeżeli nadal jesteś przedsiębiorcą (nawet jeśli zawiesiłeś działalność)
 - podpis Twój lub Twojego pełnomocnikaMożesz skorzystać z naszego formularza **RNW**.
- **Inne dokumenty**:
 - potwierdzające, że nie możesz nawet częściowo uregulować zadłużenia
 - obrazujące Twoją kondycję finansową oraz możliwości płatnicze
 - potwierdzające stan Twojego zdrowia lub konieczność sprawowania opieki nad chorym członkiem rodziny, jeśli z tych powodów ubiegasz się o odstąpienie od żądania zwrotu
 - oświadczenie o stanie rodzinnym i majątkowym oraz sytuacji materialnej (**ROW**) – nieobowiązkowo.

Jeśli wniosek składa Twój **pełnomocnik**, dołącz do wniosku oryginał lub urzędowo poświadczony **odpis pełnomocnictwa**. Możesz też wypełnić w tym celu formularz **PEL**. Wnioski i formularze są dostępne na naszej stronie www.zus.pl oraz w naszych placówkach.

KIEDY ZŁOŻYĆ DOKUMENTY?

Wniosek możesz złożyć w **dowolnym momencie**.

GDZIE I W JAKI SPOSÓB ZŁOŻYĆ DOKUMENTY?

Wniosek możesz:

- wysłać **pocztą** na adres jednej z naszych placówek
- złożyć **osobiście** lub przez **pełnomocnika** podczas spotkania z doradcą ds. ulg i umorzeń lub w biurze podawczym w każdej naszej placówce
- złożyć **ustnie** podczas rozmowy z naszym pracownikiem, który spíše z niej protokół.

JAK I KIEDY ZUS ZAŁATWI SPRAWĘ?

Postępowanie

Na podstawie dostępnych informacji stwierdzamy, czy są okoliczności, które uzasadniają odstąpienie od żądania zwrotu należności.

Gdy kończymy postępowanie, wydajemy decyzję administracyjną.

Termin rozpatrzenia

Rozpatrzymy Twój wniosek w miarę możliwości jak najszybciej. Zgodnie z przepisami, wnioski rozpatrujemy do **2 miesięcy** od ich złożenia.

CZY MOŻNA SIĘ ODWOŁAĆ?

Możesz odwołać się od naszej decyzji do sądu okręgowego – sądu pracy i ubezpieczeń społecznych właściwego ze względu na Twoje miejsce zamieszkania. Złóż pismo w dwóch egzemplarzach, za pośrednictwem placówki ZUS, która wydała decyzję. Możesz też odwołać się ustnie podczas rozmowy z naszym pracownikiem, który spíše z niej protokół. Masz na to **miesiąc** od dnia, w którym otrzymasz naszą decyzję.

INFORMACJE DODATKOWE

Skorzystaj z pomocy:

- **doradcy ds. ulg i umorzeń** – w najbliższej **placówce ZUS**; możesz umówić się na spotkanie z doradcą w dogodnym dla Ciebie terminie
 - **Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)**
 - pod numerem telefonu 22 560 16 00 (opłata za połączenie jest zgodna z planem taryfikacyjnym danego operatora)
 - e-mailem: cot@zus.pl
 - przez Skype'a na stronie www.zus.pl lub pod zus_centrum_obsługi_tel
 - przez czat na stronie www.zus.pl
- konsultanci są dostępni w dni robocze: pon.-pt. w godz. 7.00-18.00.

Więcej informacji na www.zus.pl.

PODSTAWA PRAWNA

Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 1778, z późn. zm.).

Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa.

PUE (Platforma Usług Elektronicznych ZUS) to nowoczesna i wygodna forma kontaktu z ZUS. Dzięki PUE możesz załatwić wiele spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi przez internet. Klienci, którzy mają konto na PUE, mogą m.in. składać elektronicznie wnioski, otrzymywać elektronicznie odpowiedzi od nas i rezerwować wizyty w naszych placówkach.

Jak rozpocząć korzystanie z PUE ZUS

Krok 1 – rejestracja

Aby założyć profil na PUE, musisz się zarejestrować. Podczas rejestracji otrzymujesz login i wybierasz hasło do swojego profilu PUE. Aby się zarejestrować, wejdź na stronę www.zus.pl i wybierz opcję „Zarejestruj się”.

Krok 2 – potwierdzenie tożsamości

Ze względu na bezpieczeństwo danych osobowych, które są dostępne na PUE, w ciągu 7 dni od dnia rejestracji potwierdź swoją tożsamość. Możesz to zrobić:

- osobiście w placówce ZUS – wystarczy jedna krótka wizyta z dokumentem stwierdzającym tożsamość, albo
- elektronicznie – jeśli masz profil zaufany ePUAP lub certyfikat kwalifikowany, możesz potwierdzić tożsamość już podczas rejestracji i w tym wypadku wizyta w placówce ZUS nie jest potrzebna.

Profil zaufany ePUAP jest bezpłatny. Aby go uzyskać, załóż konto na stronie epuap.gov.pl, złóż wniosek o profil zaufany i potwierdź tożsamość, np. w placówce ZUS albo w urzędzie miasta lub gminy.

Podpis kwalifikowany wydają uprawnione centra certyfikacji. Jest to usługa płatna. Jej koszt zależy m.in. od okresu ważności, na jaki certyfikat zostaje wydany. Każde z centrów prowadzi własną politykę cenową i dysponuje odmienną ofertą handlową.

Krok 3 – logowanie

Aby zalogować się na swój profil na PUE, na stronie internetowej www.zus.pl wpisz login i hasło PUE, a następnie wybierz przycisk „Zaloguj”. Możesz również logować się przy użyciu profilu zaufanego ePUAP lub certyfikatu kwalifikowanego.