

Lekcja 4

Sposoby komunikacji z ZUS

Portal eZUS

Portal eZUS umożliwia klientom dostęp do ich danych zapisanych w ZUS oraz ułatwia im korzystanie z usług ZUS. Przez internet można załatwić większość spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi. W portalu można uzyskać informacje o swoich ubezpieczeniach, świadczeniach, zwolnieniach lekarskich i płatnościach. Można wysłać też wnioski i dokumenty ubezpieczeniowe oraz rozliczyć składki.

Portal eZUS jest również elektroniczną skrzynką podawczą. Aby uzyskać dostęp do swoich danych w ZUS, zarejestruj się na www.zus.pl i potwierdź swoją tożsamość. Następnie na portalu utworzy się Twoje konto użytkownika.

Na swoim koncie możesz:

- sprawdzić swoje dane zapisane w portalu eZUS,
- zarezerwować wizytę w wybranej placówce lub e-wizytę,
- wysłać elektronicznie wnioski, np. wniosek o świadczenia dla rodzin (np. 800+),
- otrzymywać odpowiedzi z ZUS,
- zgłosić, że chcesz otrzymywać powiadomienia o wybranych zdarzeniach e-mailem lub SMS-em.

Kontaktujesz się z ZUS zwykle w określonej roli – jako klient indywidualny, tj. ubezpieczony, świadczeniobiorca, albo jako płatnik składek. Dlatego na swoim koncie eZUS znajdziesz odpowiednią dla każdej roli zakładkę. Zakładki zawierają dane i usługi, z których można skorzystać.

W zakładce [ubezpieczony] możesz sprawdzić:

- stan swojego konta w ZUS,
- informacje o ubezpieczeniach, do których zgłosił Cię pracodawca, oraz informacje o podstawach i składkach na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne,
- zgłoszenie członków rodziny do ubezpieczenia zdrowotnego,
- informacje o zwolnieniach lekarskich.

W tej zakładce złożysz wniosek, np. o wydanie zaświadczenia o zgłoszeniu do ubezpieczeń czy odprowadzonych składkach, i odbierzesz odpowiedź na eZUS albo samodzielnie utworzysz takie zaświadczenie. Możesz tu też skorzystać z kalkulatora emerytalnego.

W zakładce [świadczeniobiorca] możesz:

- sprawdzić informacje o przyznanych i wypłacanych świadczeniach (emeryturach, rentach, zasiłkach),
- zweryfikować formularze PIT,
- sprawdzić, czy członkowie rodziny są prawidłowo zgłoszeni do ubezpieczenia zdrowotnego,
- złożyć wniosek o zmianę swoich danych lub wydanie zaświadczenia o pobieranych przez Ciebie świadczeniach,
- utworzyć samodzielnie niektóre zaświadczenia.

Jeśli jesteś płatnikiem składek, na swoim koncie w portalu eZUS możesz:

- zweryfikować stan bieżących rozliczeń,
- sprawdzić informacje o osobach zgłoszonych do ubezpieczeń,
- uzyskać informacje o elektronicznych zwolnieniach lekarskich (e-ZLA) swoich pracowników,
- złożyć wniosek o zaświadczenie o niezaleganiu w opłacaniu składek,
- samodzielnie utworzyć zaświadczenie potwierdzające Twoje dane z ZUS.

W portalu eZUS możesz wypełniać i wysyłać dokumenty ubezpieczeniowe przez bezpłatną internetową aplikację ePłatnik. To narzędzie dla małych i średnich przedsiębiorców (zatrudniających do 100 ubezpieczonych). Jest przyjazne w obsłudze dzięki specjalnym kreatorom, które krok po kroku prowadzą użytkownika przez kolejne czynności.

Aby założyć konto w portalu eZUS, zarejestruj się na stronie www.zus.pl, wypełnij formularz elektroniczny (podaj imię i nazwisko, PESEL, adres e-mail i numer telefonu kontaktowego). Ustal hasło, potwierdź swoją tożsamość w ciągu 7 dni od rejestracji w dowolnej placówce ZUS lub podczas e-wizyty (na podstawie dokumentu tożsamości – dowodu osobistego lub paszportu).

Ważne!

Aby założyć konto w portalu eZUS, musisz mieć skończone 13 lat.

Jak elektronicznie wysyłać do ZUS wnioski i inne dokumenty oraz odbierać pisma?

Dla części wniosków wystarczy podpis profilem eZUS – wybierasz taką opcję po zalogowaniu do swojego konta. Inne wnioski trzeba potwierdzić podpisem elektronicznym. ZUS akceptuje:

- **podpis potwierdzony profilem zaufanym.** Aby go uzyskać, składasz wniosek o profil na www.pz.gov.pl. Następnie potwierdzasz swoją tożsamość w jednej z placówek ZUS, w urzędzie miasta lub gminy albo za pośrednictwem bankowości elektronicznej. Jest to usługa bezpłatna.
- **kwalifikowany podpis elektroniczny.** Taki podpis wydają centra certyfikacji. Jest to usługa płatna. Jej koszt zależy m.in. od okresu ważności, na jaki zostanie wydany certyfikat.
- **podpis osobisty (e-dowód).** Można go uzyskać bezpłatnie przy składaniu wniosku o nowy dowód osobisty. Certyfikat podpisu osobistego znajdzie się w e-dowodzie. Aby korzystać z podpisu osobistego, potrzebujesz czytnika NFC do e-dowodu oraz odpowiedniego oprogramowania na swoim komputerze.

Aplikacja mobilna mZUS

Aplikacja mZUS to mobilny dostęp do informacji i wnioskowania o niektóre świadczenia z ZUS. Jest ona przeznaczona dla klientów indywidualnych.

Aplikacja mZUS umożliwia przeglądanie wybranych informacji, które są dostępne na koncie [ubezpieczonego] lub [świadczeniobiorcy] na portalu eZUS. Aby korzystać z tej aplikacji, połącz ją ze swoim kontem na portalu eZUS.

Dzięki aplikacji możesz m.in.:

- złożyć wniosek o świadczenie z programu Aktywny Rodzic, czyli: aktywni rodzice w pracy, aktywnie w żłobku lub aktywnie w domu,
- złożyć wniosek o świadczenie dobry start 300+ oraz świadczenie wychowawcze 800+.

- sprawdzić status wysłanych wniosków i dane o wypłatach Twoich świadczeń,
- utworzyć zaświadczenie z danymi z ZUS o swoim aktualnym zgłoszeniu do ubezpieczenia, wysokości podstawy wymiaru składek, przerwach w pracy oraz członkach rodziny zgłoszonych do ubezpieczeń, o swoim prawie do świadczenia, które od nas pobierasz oraz kwotach pobieranych świadczeń, a także o ewentualnych potrąceniach,
- odczytać wiadomości, które pojawiły się na Twoim koncie eZUS, a także korespondencję z Centrum Kontakt Klientów ZUS,
- działać w imieniu osoby, która ustanowiła Cię pełnomocnikiem i nadała Ci dostęp do swoich danych w eZUS,
- wykonać uwierzytelnione połączenie telefoniczne z infolinią ZUS (Centrum Kontakt Klientów ZUS) – czyli automatycznie potwierdzić swoją tożsamość,
- umówić się na e-wizytę lub wizytę w placówce ZUS,
- obliczyć za pomocą kalkulatora emerytalnego prognozowaną emeryturę według nowych zasad,
- wyświetlić informacje o swoich zaświadczeniach lekarskich (e-ZLA),
- przejrzeć dane o ubezpieczeniach i składkach, zasiłkach oraz emeryturach i rentach.

Aplikacja mobilna mZUS dla Płatnika

Aplikacja mZUS dla Płatnika ułatwia przedsiębiorcom codzienną pracę i kontakt z ZUS. Dzięki niej płatnicy składek oraz osoby, które mają pełnomocnictwa do kont płatników składek, mają szybki dostęp do najważniejszych informacji i mogą wygodnie załatwiać sprawy w ZUS.

Aby korzystać z tej aplikacji, połącz ją ze swoim kontem na portalu eZUS. W aplikacji mZUS dla Płatnika możesz:

- przeglądać informacje o saldach,
- przeglądać informacje o zwolnieniach lekarskich pracowników,
- wysłać niektóre wnioski do ZUS (np. wniosek o zaświadczenie o niezaleganiu z opłacaniem składek, wniosek o rozliczenie konta),
- zgłosić umowę o dzieło,
- samodzielnie utworzyć zaświadczenie z danymi z ZUS,
- wykonać uwierzytelnione połączenie telefoniczne z infolinią ZUS (Centrum Kontakt Klientów ZUS) – czyli automatycznie potwierdzić swoją tożsamość,
- umówić się na e-wizytę lub wizytę w placówce ZUS.

Aplikacja mobilna mZUS dla Lekarza

Aplikacja mZUS dla Lekarza służy do wystawiania zaświadczeń lekarskich e-ZLA. Aplikacja jest przeznaczona dla lekarzy, którzy mają upoważnienie do wystawiania e-ZLA, oraz dla asystentów medycznych, których lekarze upoważniają do wystawiania zwolnień w ich imieniu.

W aplikacji mZUS dla Lekarza, lekarz może również:

- zgłosić do ZUS aktualizacje dotyczące miejsca świadczenia pracy i specjalizacji, czyli wysłać wniosek w sprawie upoważnienia do wystawiania zaświadczeń lekarskich (wniosek OL-FZLA);
- złożyć wniosek o rehabilitację leczniczą w ramach prewencji rentowej ZUS (wniosek PR-4).

Ważne!

Wszystkie aplikacje mZUS są bezpłatne i zaprojektowane na urządzenia mobilne z systemami operacyjnymi Android i iOS. Pobieraj je wyłącznie ze sklepów Google Play i App Store.

E-wizyta w ZUS

E-wizyta, czyli wideorozmowa, to nowoczesna forma kontaktu klientów z ZUS. W ten sposób możesz się spotkać z pracownikiem ZUS przez internet i załatwić swoją sprawę bez wychodzenia z domu.

Potrzebny Ci jest tylko komputer, tablet lub telefon z dostępem do internetu, z kamerą, głośnikiem i mikrofonem. E-wizytę możesz zarezerwować na stronie www.zus.pl, przez portal eZUS, w aplikacjach mZUS oraz w aplikacji mObywatel. Przy rezerwacji e-wizyty podaj kod pocztowy swojego miejsca zamieszkania lub miejsca prowadzenia firmy. Jeśli dostępne terminy e-wizyty Ci nie odpowiadają, możesz umówić się na spotkanie z konsultantem w każdym innym oddziale ZUS.

Podczas wideorozmowy z pracownikiem ZUS możesz załatwić sprawy z zakresu:

- emerytur i rent krajowych i międzynarodowych, renty wdowiej, świadczenia wspierającego, świadczeń dla rodzin,
- zasiłków i zwolnień lekarskich,
- ubezpieczeń i składek dla osób ubezpieczonych oraz płatników składek,
- ulg i umorzeń,
- potwierdzania konta eZUS.

Podczas e-wizyty możesz również:

- złożyć wniosek, np. o wydanie różnego rodzaju zaświadczeń; zaświadczenie ZUS wysła na adres zapisany na koncie klienta w ZUS,
- dowiedzieć się, jak wypełnić, skompletować i złożyć wniosek,
- skonsultować się z doradcą emerytalnym, jak wybrać najkorzystniejszy moment przejścia na emeryturę,
- skonsultować swoją sprawę z doradcą płatnika składek,
- skorzystać z porady doradcy ds. ulg i umorzeń,
- dowiedzieć się, jakie przepisy prawa z zakresu ubezpieczeń społecznych Cię obowiązują.

Możesz również umówić e-wizytę w polskim języku migowym (PJM) w sprawach dotyczących emerytur i rent krajowych oraz zasiłków.

W e-wizycie może uczestniczyć Twój opiekun faktyczny lub prawny, jak również tłumacz języka obcego pod warunkiem, że podasz jego dane osobowe podczas rezerwacji e-wizyty.