

Warszawa, 28.04.2016 r.

**Ustalenia dotyczące sposobu obsługi zgłaszanych przez klientów pytań i reklamacji,  
związanych z dostępem do PUE ZUS za pośrednictwem bankowości elektronicznej PKO Banku  
Polskiego**

1. Pytania oraz reklamacje obsługiwane są przez:

1) Bank – w zakresie:

- a. dostępu do usług ZUS poprzez system bankowości elektronicznej Banku,
- b. funkcjonowania systemu bankowości elektronicznej,
- c. jakości w zakresie informowania o dostępności usługi za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej oraz obsługi przez Bank,
- d. braku możliwości zalogowania się do serwisu bankowości elektronicznej iPKO /Inteligo, po wyświetleniu okna logowania na PUE ZUS

2) ZUS – w zakresie:

- a. zakładania profilu na Platformie Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS),
- b. logowania do profilu ze strony PUE ZUS,
- c. poprawności danych prezentowanych na profilu PUE ZUS,
- d. działania usług dostępnych na PUE ZUS,
- e. interpretacji przepisów lub indywidualnej sytuacji klienta ZUS,
- f. dostępności portalu PUE ZUS.

2. Na pytania klientów w zakresie wskazanym w pkt. 1.1) odpowiadają Contact Center oraz Oddziały PKO Banku Polskiego.

3. W Banku reklamacje rozpatrywane są przez Biuro Relacji z Klientami w Centrum Obsługi Klienta Detalicznego oraz Biuro Rzecznika Klienta PKO Banku Polskiego, zgodnie z obowiązującymi w Banku przepisami.

4. Na pytania oraz reklamacje składane przez klientów w zakresie wskazanym w pkt. 1.2) , Bank poinformuje klienta ,w jaki sposób należy kontaktować się z ZUS:

1) informacje dla klientów na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl)

2) **Centrum Obsługi Telefonicznej**



**22 560 16 00\***

Konsultanci są dostępni:

**w dni robocze pon. - pt.: godz. 7.00 - 18.00**

Automatyczny System Informacyjny dostępny:

**24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu**

*\* koszt połączenia wg umowy klienta z operatorem telekomunikacyjnym*

Każdy klient Zakładu, dzwoniący pod numer 22 560 16 00, uzyskuje najpierw połączenie z platformą sprzętowo-programową zwaną IVR (z ang. Interactive Voice Response),

umożliwiająca automatyczną komunikację głosową. System IVR funkcjonuje w trybie całodobowym - 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku. Klient, który uzyskał połączenie z systemem IVR, po wysłuchaniu komunikatu powitalnego, ma możliwość wyboru działań, które chciałby wykonać. Po wybraniu opcji "1" - uzyskuje możliwość odsłuchania informacyjnych komunikatów głosowych z wybranego zakresu funkcjonowania ZUS, opcji "2" - dokonania uwierzytelnienia się, opcji "3" - uzyskania danych adresowych jednostek organizacyjnych ZUS. Natomiast wybór opcji "0", w godzinach funkcjonowania Centrum Obsługi Telefonicznej tj. we wszystkie dni robocze w godz. 7-18, pozwala dzwoniącemu na bezpośredni kontakt z konsultantem COT. W tym celu klient jest dodatkowo proszony o podanie tematyki rozmowy, a po jej wyborze jest dodatkowo informowany o fakcie nagrywania każdej rozmowy prowadzonej z konsultantem COT.

Określenie przez klienta odpowiedniego profilu tematycznego rozmowy pozwala systemowi na skierowanie połączenia do właściwej grupy wyspecjalizowanych tematycznie konsultantów COT. Wybierając opcję:

**1 (Pomoc techniczna)** – klient uzyska pomoc techniczną w zakresie użytkowania oprogramowania dostarczanego przez ZUS: programu Płatnik oraz Platformy Usług Elektronicznych, w tym m.in. doradztwo w zakresie konfigurowania ustawień używanego sprzętu komputerowego w zależności od stosowanego systemu operacyjnego, pomoc w zakresie instalowania oprogramowania, definiowania profilu użytkownika, przygotowywania i wysyłki dokumentów i wniosków, pomoc w wyjaśnianiu przyczyn powstawania błędów i sposobów ich usuwania, w tym w szczególności błędów uniemożliwiających klientowi terminową wysyłkę do ZUS dokumentów rozliczeniowych itp.;

**2 (Renty i emerytury)** – klient uzyska podstawowe informacje na temat świadczeń emerytalno-rentowych, w tym m.in. dot. ich rodzajów, warunków których spełnienie jest konieczne dla ich uzyskania, zasad obliczania wysokości i wypłacania świadczeń, warunków powodujących zawieszenie lub obniżenie wysokości świadczeń, zasad obliczania kapitału początkowego, a także zagadnień wynikających z koordynacji unijnej i bilateralnej systemów ubezpieczeń społecznych;

**3 (Zasiłki)** – klient uzyska informacje na temat świadczeń krótkoterminowych, w tym m.in. dot. ich rodzajów, warunków których spełnienie jest konieczne dla ich uzyskania, zasad obliczania wysokości i wypłacania świadczeń, warunków powodujących zawieszenie lub obniżenie wysokości świadczeń, a także zagadnień wynikających z koordynacji unijnej i bilateralnej systemów ubezpieczeń społecznych w zakresie zasiłków. Konsultanci tej grupy poinformują klientów także w sprawach związanych z orzecnictwem lekarskim, prewencją i rehabilitacją;

**4 (Informacje dla ubezpieczonych)** – klient uzyska informacje dot. m.in. rodzajów ubezpieczeń społecznych i zasad im podlegania, sposobu obliczania podstawy wymiaru składek i ich wysokości, zasad zgłaszania do ubezpieczeń i wyrejestrowywania ubezpieczonych, zasad uczestnictwa w otwartych funduszach emerytalnych, a także kwestii dotyczących ubezpieczeń osób migrujących, w tym poświadczania przebytych okresów ubezpieczenia;

**5 (Informacje dla płatników)** – klient uzyska informacje dot. obowiązków zgłoszeniowych, rozliczeniowych i płatniczych płatnika składek, w tym m.in. zasad i terminów sporządzania i przekazywania dokumentów oraz opłacania składek na ubezpieczenia społeczne, zasad

rozliczania konta płatnika składek oraz wydawania zaświadczeń o niezaleganiu w opłaceniu składek, możliwości udzielenia pomocy płatnikom w trudnej sytuacji finansowej, tj. odroczenie terminu płatności, rozłożenie płatności na raty, umorzenie, zasad udzielania pomocy publicznej, kwestii związanych z egzekucją należności na rzecz ZUS i innymi sankcjami wynikającymi z niewykonywania obowiązków z zakresu ubezpieczeń społecznych;

**6 (Informacje dla lekarzy)** – klient uzyska informacje dot. m.in. zasad wydawania uprawnień do wystawiania zaświadczeń lekarskich ZUS ZLA, zasad wydawania lekarzom bloczków formularzy zwolnień lekarskich ZUS ZLA, zasad wypełniania, korygowania i przesyłania formularzy ZUS ZLA, postępowania z niewykorzystanymi, zagubionymi lub skradzionymi formularzami zwolnień lekarskich, kwestiami związanymi z kontrolą wydawania zaświadczeń lekarskich itp. Tematyka ta jest obsługiwana przez grupę tematyczną Zasiłki.

Stopień szczegółowości odpowiedzi udzielanych przez konsultantów COT jest ściśle uzależniony od stopnia uwierzytelnienia osoby dzwoniącej. Pełnej, zindywidualizowanej odpowiedzi, z możliwością przekazania danych zapisanych na koncie płatnika/świadzeniobiorcy/ubezpieczonego, udziela się jedynie osobom uwierzytelnionym w sposób standardowy dla PUE (zapytanie ogólne z konta klienta na PUE lub uwierzytelnienie w systemie IVR z podaniem identyfikatora PUE i hasła (PIN) do COT). Uwierzytelnienie realizowane jest przez klienta w systemie IVR samodzielnie przed wyborem opcji połączenia z konsultantem lub w trakcie rozmowy z konsultantem, po czasowym przekierowaniu tam połączenia przez konsultanta COT. Osobom niewierzytelnionym w ten sposób można jedynie podać informacje o charakterze ogólnym, przy czym osobom uwierzytelnionym w trybie tzw. autoryzacji zastępczej przeprowadzanej przez konsultanta COT, konsultant może dodatkowo udzielić informacji poprzez potwierdzenie/zaprzeczenie określonym stwierdzeniom wypowiedzianym przez osobę dzwoniącą.



Skype: [zus centrum obsługi tel](https://www.skype.com/people/zus_centrum_obsługi_tel)

Skontaktuj się z ZUS za pomocą komunikatora Skype.

*Połączenia wykonywane za pośrednictwem Skype są automatycznie przekierowywane do Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS. W przypadku braku możliwości połączenia przez Skype prosimy o ponowną próbę połączenia po upływie kilku minut.*



[Formularz kontaktowy zapytania ogólnego](#)

Za pośrednictwem formularza należy kierować wszelkie pytania z zakresu działalności ZUS.

*Formularz kontaktowy zapytania ogólnego (w przeciwieństwie do poczty elektronicznej e-mail) gwarantuje bezpieczeństwo przekazywanych informacji, dlatego można zawrzeć w nim informacje osobiste dotyczące zgłaszanej sprawy przez klienta Zakładu.*



[Czat z Konsultantem](#)

Zadaj pytanie pracownikowi ZUS a na każde Twoje pytanie uzyskasz odpowiedź on-line.

Usługa dostępna w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. od 7.00 do 18.00.



**[Adres e-mail do zapytań ogólnych: cot@zus.pl](mailto:cot@zus.pl)**

Za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail należy kierować wszelkie pytania ogólne z zakresu działalności ZUS.

*Poczta elektroniczna e-mail nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazywanych informacji, dlatego nie należy za jej pośrednictwem przekazywać informacji osobistych.*

- 3) **Kontakt bezpośredni z pracownikami Sali Obsługi Klientów** w placówkach ZUS. Wykaz placówek ZUS wraz z informacją o godzinach urzędowania znajduje się pod adresem **<http://www.zus.pl/default.asp?p=2&id=1866>**