



Zakład Ubezpieczeń Społecznych

TELEFONICZNY SERWIS INFORMACYJNY ZUS

Zakład Ubezpieczeń Społecznych, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom informacyjnym swoich klientów, uruchomił nową usługę – Telefoniczny Serwis Informacyjny, w skład którego wchodzi:

- automatyczny system informacyjny, nazywany dalej systemem IVR (z ang. *Interactive Voice Response*),
- infolinia w sprawach świadczeń emerytalno-rentowych.

Serwis jest dostępny z sieci operatorów stacjonarnych i komórkowych. Numery telefonów, zakres tematyczny i godziny funkcjonowania poszczególnych elementów serwisu zostały przedstawione w poniższej tabeli.

Telefoniczny Serwis Informacyjny dla Klientów ZUS		
0 801 044 044 z telefonów stacjonarnych*		22 43 33 000 z telefonów komórkowych*
Opcja serwisu	Dostępność	Zakres informacyjny/funkcjonalność
automatyczny system informacyjny	24 godziny na dobę, we wszystkie dni w roku	podstawowe informacje dla: <ul style="list-style-type: none">• płatników składek• ubezpieczonych• emerytów i rencistów• zasiłkobiorców• lekarzy wyszukiwanie danych adresowych terenowych jednostek organizacyjnych ZUS (na podstawie kodu pocztowego)
połączenie z konsultantem	w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. od 8 ⁰⁰ do 15 ⁰⁰	informacje w sprawach świadczeń emerytalno-rentowych: <ul style="list-style-type: none">• warunki wymagane do uzyskania prawa do świadczeń emerytalno-rentowych i dodatków pieniężnych• sposoby ustalania i przeliczania podstawy wymiaru świadczeń i okresów ubezpieczenia• wyjaśnianie zasad rozliczania przychodu, zmniejszania i zawieszania wypłaty świadczeń• wyjaśnianie zasad obsługi kalkulatora emerytalnego



* Opłata za połączenie jest zgodna z planem taryfikacyjnym danego operatora.

Jak korzystać z serwisu?

Wyboru interesującego zagadnienia dokonuje się za pomocą klawiszy telefonu. Poniżej prezentujemy schemat struktury informacyjnej oferowanej usługi wraz z opisem działania serwisu oraz przykłady jego wykorzystania.

Struktura informacyjna składa się z pięciu poziomów. Pierwszy poziom osiągamy automatycznie po dodzwonieniu się na jeden z podanych powyżej numerów telefonów. Przejście na kolejny poziom wymaga wyboru klawiszy, których numery są przedstawione na poniższym schemacie.

Po wyborze danej opcji można połączyć się z konsultantem infolinii lub odsłuchać treść informacji z systemu automatycznego. W każdej chwili (w systemie IVR) można też wybrać następujący klawisz:

-  * – oznaczający przerwanie odsłuchiwanego komunikatu i powrót do aktualnego poziomu lub przerwanie odczytywanego menu i powrót do poprzedniego poziomu
-  # – oznaczający powtórzenie ostatniego komunikatu

Schemat struktury Telefonicznego Serwisu Informacyjnego



.... **0 801 044 044** – dla użytkowników telefonów stacjonarnych
.... **22 43 33 000** – dla użytkowników telefonów komórkowych lub stacjonarnych

Opcja	Wciśnij klawisze
I. AUTOMATYCZNY SYSTEM INFORMACYJNY (IVR)	1
1. Wyszukiwanie danych adresowych terenowych jednostek organizacyjnych ZUS	1 1
2. Informacje dla poszczególnych grup klientów	1 2
1) Informacje dla płatników składek	1 2 1
a) Zgłoszenie płatnika składek	1 2 1 1

Opcja	Wciśnij klawisze
b) Aktualne składki	1 2 1 2
<ul style="list-style-type: none"> Informacje o stopach procentowych składek 	1 2 1 2 1
<ul style="list-style-type: none"> Wysokość składek dla osób prowadzących działalność gospodarczą, opłacających składki od podstawy wymiaru stanowiącej 30% minimalnego wynagrodzenia 	1 2 1 2 2
<ul style="list-style-type: none"> Wysokość składek dla osób prowadzących pozarolniczą działalność, opłacających składki od podstawy wymiaru wynoszącej 60% przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w poprzednim kwartale 	1 2 1 2 3
c) Preferencyjne składki z działalności gospodarczej	1 2 1 3
d) Program „Płatnik”	1 2 1 4
e) Zaświadczenia o niezaleganiu	1 2 1 5
f) Składka na ubezpieczenie wypadkowe	1 2 1 6
<ul style="list-style-type: none"> Zasady ustalania stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe 	1 2 1 6 1
<ul style="list-style-type: none"> Obowiązek składania informacji ZUS IWA 	1 2 1 6 2

Opcja	Wciśnij klawisze
g) Przekazywanie dokumentów rozliczeniowych do ZUS	1 2 1 7
h) Terminy składania dokumentów rozliczeniowych i opłacania składek	1 2 1 8
i) Rachunki bankowe w ZUS	1 2 1 9
2) Informacje dla ubezpieczonych	1 2 2
a) Przekazywanie składek do OFE	1 2 2 1
b) Informowanie o składkach na ubezpieczenie emerytalne	1 2 2 2
c) Kapitał początkowy	1 2 2 3
3) Informacje dotyczące świadczeń emerytalno-rentowych	1 2 3
a) Wysokość kwoty bazowej	1 2 3 1
b) Wysokość kwot najniższych świadczeń emerytalno-rentowych	1 2 3 2
c) Wysokość dodatków do świadczeń emerytalno-rentowych i świadczeń pieniężnych	1 2 3 3

Opcja	Wciśnij klawisze
d) Wysokość renty socjalnej oraz przychodu, którego przekroczenie powoduje zawieszenie tej renty	1 2 3 4
e) Wysokość świadczenia przedemerytalnego oraz przychodu, którego przekroczenie powoduje zawieszenie tego świadczenia	1 2 3 5
f) Wysokość przychodu powodującego zmniejszenie lub zawieszenie świadczeń emerytów i rencistów	1 2 3 6
g) Wysokość kwot maksymalnego zmniejszenia świadczeń	1 2 3 7
4) Informacje dotyczące świadczeń krótkoterminowych	1 2 4
a) Wysokość wskaźnika waloryzacji podstawy wymiaru zasiłku chorobowego przyjmowanej do obliczenia świadczenia rehabilitacyjnego	1 2 4 1
b) Wysokość świadczenia rehabilitacyjnego	1 2 4 2
c) Wysokość zasiłku chorobowego	1 2 4 3

Opcja	Wciśnij klawisze
d) Wysokość zasiłku macierzyńskiego	1 2 4 4
e) Wysokość zasiłku opiekuńczego	1 2 4 5
f) Wysokość zasiłku wyrównawczego	1 2 4 6
g) Wysokość zasiłku pogrzebowego	1 2 4 7
5) Informacje dla lekarzy	1 2 5
a) Przekazywanie do ZUS formularzy ZUS ZLA	1 2 5 1
b) Wypełnianie formularza ZUS ZLA	1 2 5 2
c) Poprawki na wypełnionym formularzu ZUS ZLA	1 2 5 3
d) Uprawnienia do wystawiania zaświadczeń lekarskich na formularzu ZUS ZLA	1 2 5 4
e) Kontrola zwolnień lekarskich	1 2 5 5
f) Wydawanie bloczków formularzy ZUS ZLA	1 2 5 6
g) Kradzież, zagubienie lub zniszczenie formularza ZUS ZLA	1 2 5 7

Opcja	Wciśnij klawisze
h) Anulowanie zaświadczenia lekarskiego na formularzu ZUS ZLA	1 2 5 8
i) Postępowanie z niewykorzystanymi bloczkami formularzy ZUS ZLA	1 2 5 9
3. Serwisy internetowe ZUS	1 3
4. Infolinie ZUS	1 4
5. Sposoby obsługi spraw w ZUS	1 5
6. Koordynacja systemów zabezpieczenia w UE	1 6
<i>1) Wykonywanie pracy najemnej w UE</i>	1 6 1
<i>2) Oddelegowanie pracownika do innego kraju UE</i>	1 6 2
<i>3) Prowadzenie działalności na własny rachunek w innym kraju UE</i>	1 6 3
7. Zmiany w systemie ubezpieczeń społecznych	1 7
II. INFOLINIA W SPRAWACH ŚWIADCZEŃ EMERYTALNO-RENTOWYCH	2

Przykłady:

■ Odsłuchanie komunikatu merytorycznego

Aby uzyskać informacje dotyczące kapitału początkowego, należy:

- w menu głównym wybrać połączenie z systemem automatycznym poprzez wciśnięcie klawisza:

1

- po uzyskaniu połączenia z systemem IVR wybrać kolejno następujące klawisze:

2

2

3

■ Ustalenie adresu terenowej jednostki organizacyjnej ZUS

Aby ustalić adres terenowej jednostki organizacyjnej ZUS, wystarczy:

- w menu głównym wybrać połączenie z systemem automatycznym poprzez wciśnięcie klawisza:

1

- po uzyskaniu połączenia z systemem IVR – wybrać klawisz z cyfrą 1, a następnie wpisać swój numer kodu pocztowego (bez myślnika) i zatwierdzić go gwiazdką. W odpowiedzi zostanie podana nazwa i adres placówki Zakładu.

Na przykład dla kodu pocztowego **83-440** należy (po uzyskaniu połączenia z systemem automatycznym) wybrać następujące klawisze:

1

8

3

4

4

0

*

Warszawa, grudzień 2008 r.

Zakład Ubezpieczeń Społecznych (Departament Obsługi Klientów)

00-701 Warszawa, ul. Czerniakowska 16

Skład: Poligrafia ZUS w Warszawie. Zam. nr 3259/08.

Druk: Wydż. Poligr. ZUS we Wrocławiu . Nakł. 12 200 egz. Zam. nr 18/09.