

# KARTA USŁUGI

POMOC W SPŁACIE NALEŻNOŚCI

## Utrzymanie w mocy umowy o rozłożenie na raty należności z tytułu nienależnie pobranych świadczeń



### 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, REGON, a w przypadku braku tych identyfikatorów PESEL), telefon, adres do korespondencji;
- numer i datę podpisania umowy o rozłożenie na raty należności z tytułu nienależnie pobranych lub wypłaconych świadczeń, o której utrzymanie w mocy składasz wniosek;
- uzasadnienie, dlaczego powinniśmy utrzymać warunki umowy;
- podpis Twój lub Twojego pełnomocnika.

Możesz skorzystać z naszego formularza [RNW](#).

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](http://www.zus.pl) oraz [w naszych placówkach](#).

### KIEDY ZŁOŻYĆ DOKUMENTY?

W ciągu 7 dni od dnia, w którym otrzymasz zawiadomienie o rozwiązaniu umowy. Jeśli wniosek wyślesz pocztą, za dzień jego złożenia uznamy dzień nadania przesyłki.

### 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 każdej naszej placówce
- złożyć **ustnie** podczas rozmowy z naszym pracownikiem, który spisie z niej protokół
- wysłać za pomocą [Platformy Usług Elektronicznych \(PUE\)/eZUS](#) np. na formularzu POG.

### JAK I KIEDY ZUS ZAŁATWI SPRAWĘ?

#### Postępowanie

Na podstawie dostępnych informacji stwierdzamy, czy będziesz w stanie spłacić należności objęte umową. Bierzemy pod uwagę okoliczności, które powodują rozwiązanie umowy.

Najważniejszym warunkiem utrzymania umowy w mocy jest zapłacenie we wskazanym przez nas terminie zaległych rat wraz z odsetkami za zwłokę.

Gdy kończymy postępowanie, wysyłamy do Ciebie nasze rozstrzygnięcie.

#### Termin rozpatrzenia

Rozpatrzymy Twój wniosek w miarę możliwości jak najszybciej. Zwykle zajmuje nam to do **2 miesięcy** od jego złożenia.

### CZY MOŻNA SIĘ ODWOŁAĆ?

Nie możesz odwołać się od naszego rozstrzygnięcia.

### 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 (również na [e-wizytę](#))
  - **Centrum Kontaktu Klientów ZUS**
    - pod numerem telefonu 22 560 16 00 (opłata za połączenie jest zgodna z planem taryfikacyjnym danego operatora)
    - e-mailem: [cot@zus.pl](mailto:cot@zus.pl)
- konsultanci są dostępni w dni robocze: pon.–pt. w godz. 7.00–18.00.

Więcej informacji na [www.zus.pl](http://www.zus.pl).

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

Jak rozpocząć korzystanie z PUE/eZUS

#### **Krok 1 – rejestracja**

Aby założyć profil na PUE/eZUS, musisz się zarejestrować. Podczas rejestracji otrzymujesz login i wybierasz hasło do swojego profilu PUE/eZUS. Aby się zarejestrować, wejdź na stronę [www.zus.pl](http://www.zus.pl) i wybierz opcję „Zarejestruj się”.

#### **Krok 2 – potwierdzenie tożsamości**

Ze względu na bezpieczeństwo danych osobowych, które są dostępne na PUE/eZUS, 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 przypadku wizyta w placówce ZUS nie jest potrzebna.

Profil zaufany ePUAP jest bezpłatny. Aby go uzyskać, załóż konto na stronie [epuap.gov.pl](http://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/eZUS, na stronie internetowej [www.zus.pl](http://www.zus.pl) wpisz login i hasło PUE/eZUS, a następnie wybierz przycisk „Zaloguj”. Możesz również logować się przy użyciu profilu zaufanego ePUAP lub certyfikatu kwalifikowanego.