

# KARTA USŁUGI

POMOC W SPŁACIE NALEŻNOŚCI

**Zakwestionowanie sposobu rozpatrzenia wniosku o odroczenie terminu płatności 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, REGON), telefon, adres do korespondencji, numer konta WO
- informacje o piśmie kończącym postępowanie w sprawie (odroczenia terminu płatności należności z tytułu nienależnie pobranych lub wypłaconych świadczeń lub zmiany warunków umowy o odroczenie terminu płatności należności z tytułu nienależnie pobranych lub wypłaconych świadczeń), z którego treścią się nie zgadzasz
- Twoją propozycję terminu spłaty zadłużenia
- uzasadnienie, dlaczego chcesz, żebyśmy zmienili podjęte rozstrzygnięcie
- podpis Twój lub Twojego pełnomocnika.

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 pismo z naszym rozstrzygnięciem. 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 biurze podawczym w każdej naszej placówce
- złożyć **ustnie** podczas rozmowy z naszym pracownikiem, który spisze z niej protokół.

## JAK I KIEDY ZUS ZAŁATWI SPRAWĘ?

### Postępowanie

Na podstawie dostępnych informacji stwierdzamy, czy są okoliczności, które uzasadniają zmianę rozstrzygnięcia z poprzedniego postępowania. Sprawdzamy też, czy będziesz w stanie spłacić zadłużenie w odroczonym terminie.

Bierzemy pod uwagę Twoją propozycję. Jednak na ostateczne ustalenie warunków spłaty mają wpływ takie czynniki, jak: wysokość Twojego zadłużenia oraz Twoja sytuacja rodzinna i materialna.

Jeśli rozpatrzymy Twój wniosek pozytywnie, podpiszemy z Tobą umowę lub aneks do umowy.

### Termin rozpatrzenia

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

## CZY MOŻNA SIĘ ODWOŁAĆ?

**Nie możesz odwołać się** od naszego rozstrzygnięcia. Możesz złożyć **kolejny wniosek** o odroczenie terminu płatności należności z tytułu nienależnie pobranych lub wypłaconych świadczeń lub o zmianę warunków umowy.

## 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

## INFORMACJE DODATKOWE

- **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

Więcej informacji na [www.zus.pl](http://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](http://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](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, na stronie internetowej [www.zus.pl](http://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.