



Podsumowanie działalności Centrum Obsługi Płatności (COP)



Warszawa 2021



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

Podsumowanie działalności Centrum Obsługi Płatności (COP)

Opracowanie tekstu: Departament Finansów Funduszy

Opracowanie graficzne: Biuro Poligrafii ZUS

Wydawca

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3, 5

01-748 Warszawa

Podsumowanie działalności COP

Centrum Obsługi Płatności (COP) to specjalnie utworzona jednostka w Oddziale ZUS w Słupsku, która powstała dnia 20 lipca 2020 r. Jej kluczowym zadaniem jest finansowa i rozliczeniowa obsługa Oddziału oraz realizacja zadań nałożonych na Zakład Ubezpieczeń Społecznych w związku z ustawą z dnia 15 lipca 2020 r. o Polskim Bonie Turystycznym (Dz.U. z 2020 r. poz. 1262, z późn. zm.).

Do obsługi COP zostali wyznaczeni pracownicy posiadający wieloletnie doświadczenie zawodowe, wiedzę oraz niezbędne umiejętności. Utworzenie COP przebiegało w kilku etapach, gdzie oprócz wprowadzenia zmian organizacyjnych i systemowych, wyznaczeni pracownicy przeszli szkolenia merytoryczne, które pozwoliły im pogłębić posiadaną już wiedzę na temat sprawnej obsługi finansowej i rozliczeniowej transakcji płatniczych. Dla zapewnienia elastycznej i efektywnej pracy COP każdy pracownik zespołu został przeszkolony z pełnego zakresu zadań wykonywanych w Centrum, co zapewniło odpowiednie przygotowanie kadry do sprawnego oraz terminowego uruchomienia COP i niezakłóconej realizacji zadań.

Od początku utworzenia COP jednostka działa terminowo i sprawnie. Odpowiednie skumulowanie realizacji dotychczasowych płatności (m.in. w ramach Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (FUS), Funduszu Emerytur Pomostowych (FEP), a także płatności własnych ZUS) oraz nowych zadań wynikających z ustawy o Polskim Bonie Turystycznym (PBT) wskazuje na dużą efektywność pracy słupskiego Centrum. Z kolei sprawna komunikacja i przejrzyste delegowanie zadań, przy jednoczesnej kontroli i odpowiednim rozliczaniu pracy całego zespołu świadczy o dużej sprawności i prawidłowym zarządzaniu COP.

W zakresie PBT w krótkim czasie COP wdrożył nową procedurę organizacji pracy oraz elektroniczny rejestr usprawniający i koordynujący obsługę płatności, zwrotów oraz błędnych przelewów otrzymywanych na rachunek ZUS O/Słupsk. Przygotowano również odpowiednie mechanizmy do obsługi reklamacji. Dzięki uczestnictwu w tworzeniu „Koncepcji realizacji obsługi rozliczeń ZUS z podmiotami turystycznymi w ramach obsługi PBT” oraz „Funkcjonalności systemu PBTF i POT do obsługi w Oddziale” określono potrzeby mające na celu poprawę działania systemu, generowanych dokumentów, plików oraz prezentowania danych. Jednocześnie COP na bieżąco monitoruje i wyjaśnia niezgodności w systemie PBTF. Utworzenie COP w Oddziale w Słupsku jest przykładem koncentracji obsługi płatności, który pokazuje, że wykorzystanie wiedzy i doświadczenia pracowników przy bardzo małym nakładzie bardzo dobrze sprawdza się w praktyce.

Rok 2020 był okresem trudnym dla całej gospodarki, a sytuacja związana z COVID-em zweryfikowała z pozytywnym skutkiem funkcjonowanie COP w Słupsku. Co prawda ograniczenie działalności hotelarskiej pod koniec ubiegłego roku przyczyniło się do mniejszej ilości płatności realizowanych bonem turystycznym, ale jednocześnie wzrosła liczba obsługiwanych spraw dotyczących anulacji płatności bonem. Ponadto wciąż realizowano płatności bonami m.in. na poczet zaliczek na przyszłe wyjazdy, co wymagało stałej, niezakłóconej obsługi. Dzięki odpowiedniej organizacji pracy udało się efektywnie i sprawnie realizować zlecone zadania, mimo ograniczonej liczby pracowników. Było to możliwe

głównie dzięki wspomnianemu przeszkoleniu wszystkich pracowników zespołu z pełnego zakresu zadań wykonywanych w COP (możliwa była zastępowalność np. w czasie kwarantanny). Istotny wpływ na płynność realizowanych zadań miało również wyposażenie pracowników COP w laptopy, które umożliwiły wykonywanie pracy zdalnej.

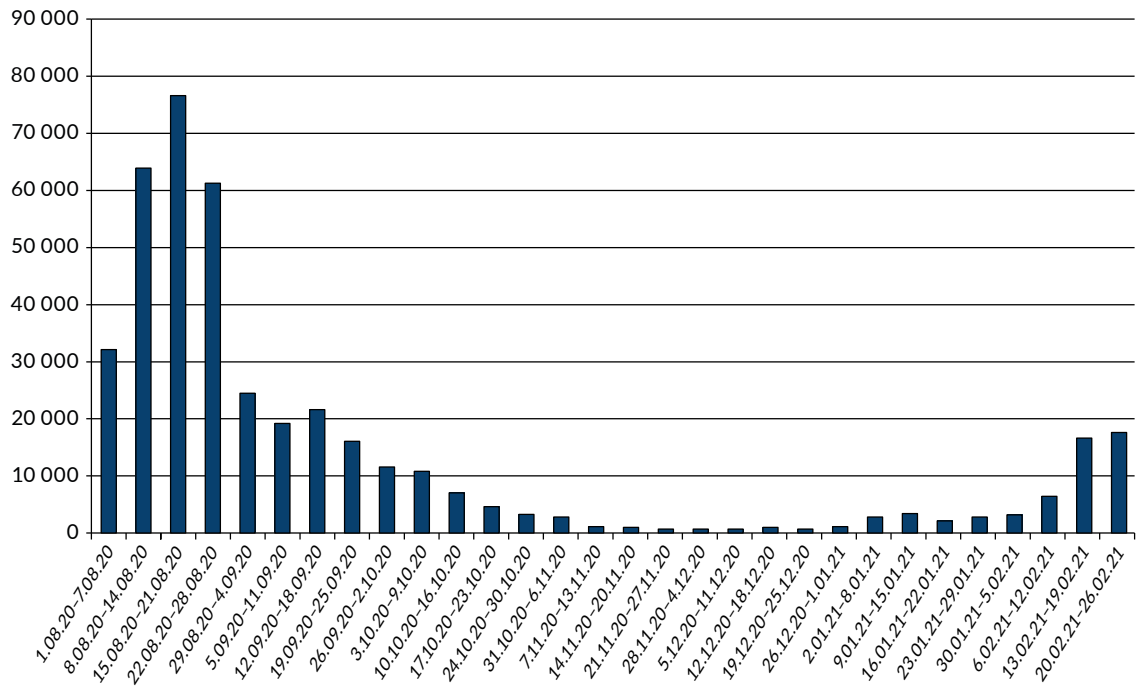
Na koniec 2020 r. w systemie do obsługi PBT widniało ponad 18 tys. zarejestrowanych podmiotów turystycznych. Największe zainteresowanie PBT odnotowano dnia 17 sierpnia 2020 r., kiedy to dokonano ponad 13,8 tys. płatności bonami na łączną kwotę ponad 9,8 mln zł. W okresie od 1 sierpnia do 31 grudnia 2020 r. COP w Słupsku w zakresie zadań związanych z PBT:

- zrealizowało 27 list wyplatowych, wysłało 69 994 szt. przelewów na łączną kwotę 238 492 314,68 zł;
- obsłużyło 52 zwroty na łączną kwotę 172 442,47 zł oraz 11 wpłat na łączną kwotę 21 057,00 zł dot. nieprawidłowych, bądź zamkniętych rachunków bankowych – telefonicznie informowano również podmioty turystyczne o zablokowaniu rachunku bankowego oraz zapewniano pomoc i wsparcie w zakresie aktualizacji rachunku bankowego w celu szybkiego otrzymania przelewu za zrealizowane płatności;
- przekazało 26 przelewów na łączną kwotę 21 443,72 zł do POT mylnie otrzymanych przez ZUS O/Słupsk;
- obsłużyło telefonicznie 22 zgłoszenia z infolinii i przeprowadziło analizę prawidłowości w zakresie płatności za zrealizowane bony turystyczne do podmiotów turystycznych.

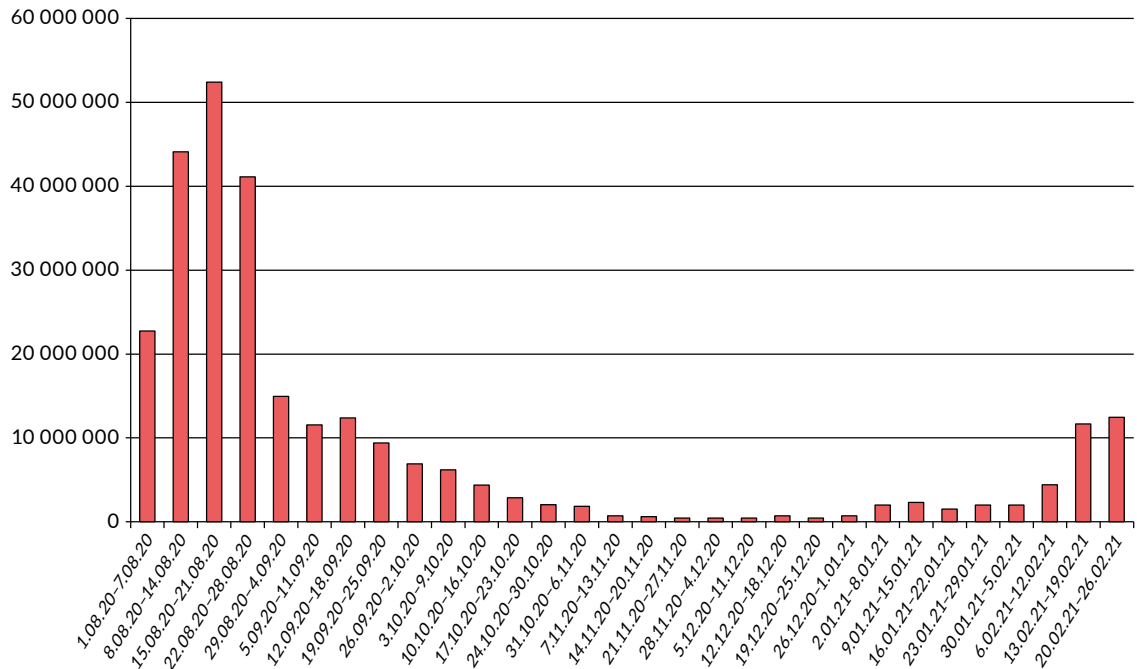
Utrzymujące się dalsze restrykcje pandemiczne na początku 2021 r. nadal ograniczały realizację PBT. Wzrost płatności bonami odnotowano w połowie lutego br., m.in. w związku z łagodzeniem obostrzeń, uruchomieniem działalności hotelowej oraz częściowym przywróceniem działalności kulturalnej i sportowej, przy jednoczesnym zachowaniu reżimu sanitarnego.

Miesiąc	Liczba płatności bonami	Kwota płatności bonami (zł)
sierpień 2020	249 302,00	169 833 995,59
wrzesień 2020	74 032,00	43 741 412,92
październik 2020	31 239,00	18 799 442,00
listopad 2020	5 904,00	3 842 865,70
grudzień 2020	4 499,00	2 911 700,02
styczeń 2021	12 338,00	8 429 974,89
luty 2021	48 359,00	33 733 557,46
SUMA	425 673,00	281 292 948,58

**Liczba płatności bonami
(ujęcie tygodniowe)**



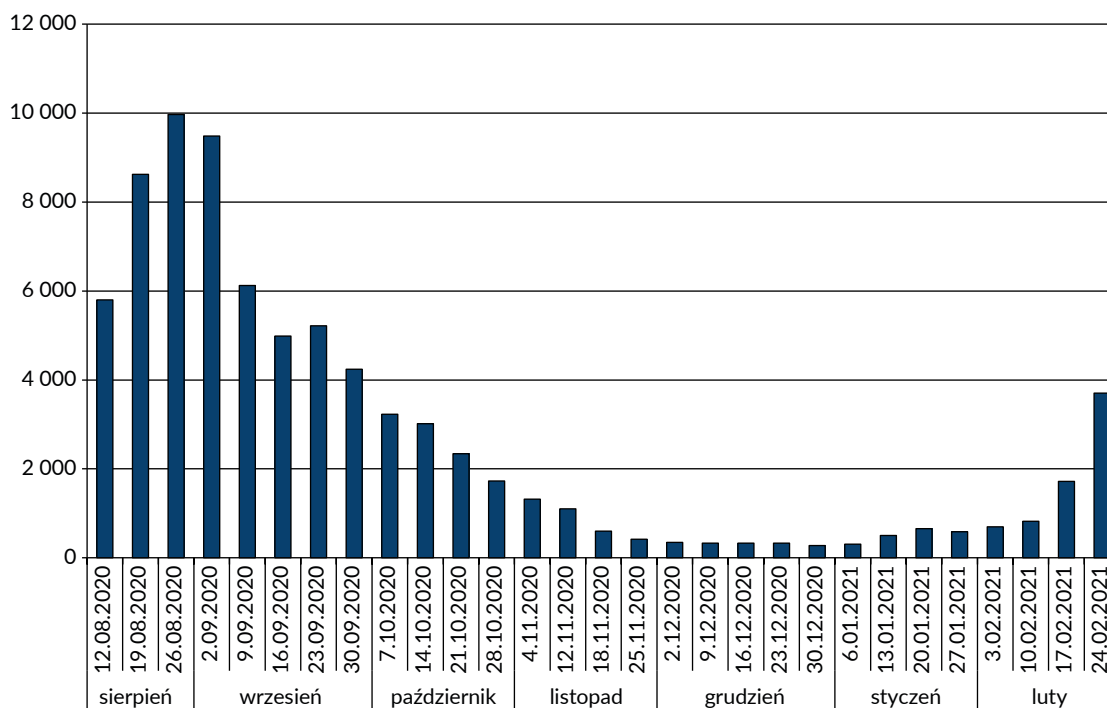
**Kwota płatności bonami (zł)
(ujęcie tygodniowe)**



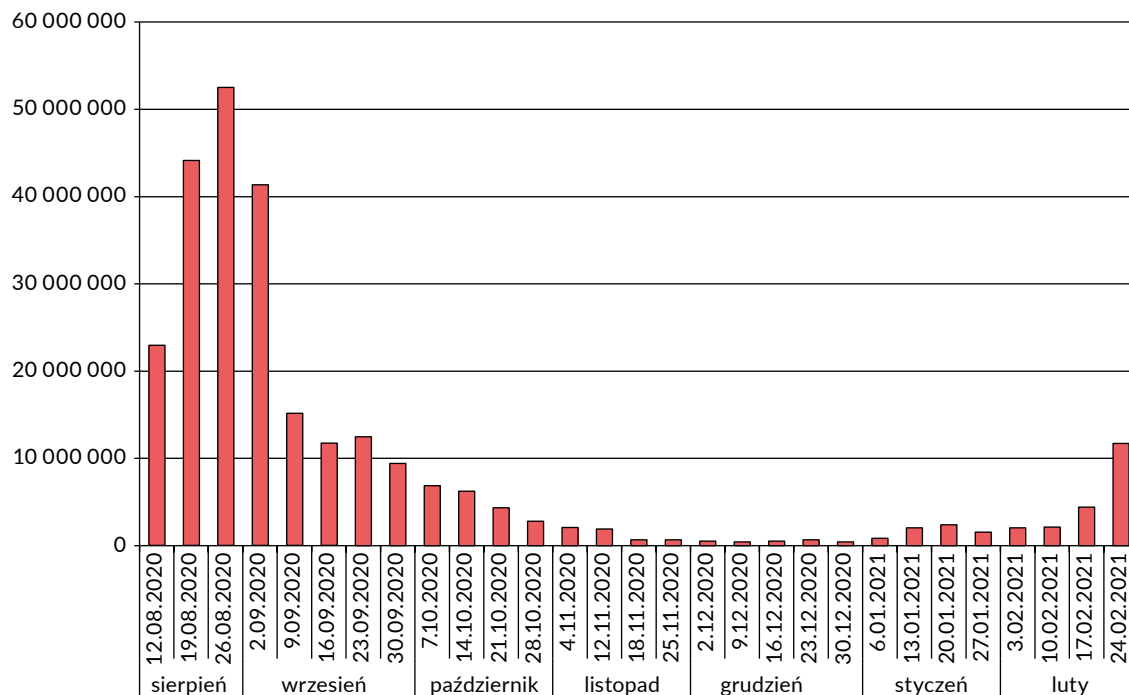
Wraz ze zwiększoną liczbą realizacji płatności PBT od połowy lutego br. zwiększyła się również ilość rozliczeń ZUS z podmiotami turystycznymi.

Miesiąc	Liczba przelewów	Kwota przelewów (zł)
sierpień 2020	24 419	119 419 656,60
wrzesień 2020	30 064	90 181 135,77
październik 2020	10 352	20 539 859,17
listopad 2020	3 491	5 569 934,59
grudzień 2020	1 668	2 781 728,55
styczeń 2021	2 105	6 921 125,25
luty 2021	6 979	20 459 711,38
SUMA	79 078	265 873 151,31

Liczba przelewów



Kwota listy wypłatowej (zł)



Podsumowując, do końca lutego br. zrealizowano prawie 426 tys. płatności bonami turystycznymi na łączną kwotę ponad 281 mln zł. W ciągu siedmiu miesięcy w zakresie zadań związanych z Polskim Bonem Turystycznym COP w Słupsku zrealizował 35 list wypłatowych, wysyłając ponad 79 tys. przelewów na łączną kwotę prawie 266 mln zł.



www.zus.pl/e-wizyta



 @zus_pl

www.zus.pl



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH