

KARTA USŁUGI

POMOC W SPŁACIE NALEŻNOŚCI

Zmiana warunków umowy o rozłożenie na raty 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
 - numer i datę podpisania umowy o rozłożenie na raty zadłużenia z tytułu nienależnie pobranych lub wypłaconych świadczeń, której dotyczy Twój wniosek
 - Twoją propozycję spłaty zadłużenia: termin płatności rat, ich liczbę i wysokość
 - uzasadnienie, dlaczego nie jesteś w stanie spłacić należności na warunkach określonych w umowie
 - rodzaj pomocy publicznej, o jaką się ubiegasz – jeżeli jesteś przedsiębiorcą (nawet jeśli zawiesiłeś działalność)
 - podpis Twój lub Twojego pełnomocnika.Możesz skorzystać z naszego formularza **RNW**.
- **Inne dokumenty**:
 - oświadczenie o stanie rodzinnym i majątkowym oraz o sytuacji materialnej (**ROW**)
 - zeznanie podatkowe za ostatni rok (jeśli je składałeś) – gdy chcesz zmienić warunki układu ratalnego na okres spłaty powyżej 12 miesięcy
 - dotyczące **pomocy publicznej** – jeżeli jesteś przedsiębiorcą (nawet jeśli zawiesiłeś działalność).

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 oraz w naszych placówkach.

KIEDY ZŁOŻYĆ DOKUMENTY?

Wniosek możesz złożyć **w dowolnym momencie**, przez cały okres obowiązywania umowy. Zmiana warunków umowy może dotyczyć tylko tych należności, których termin płatności jeszcze nie upłynął.

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 spíše z niej protokół.

JAK I KIEDY ZUS ZAŁATWI SPRAWĘ?

Postępowanie

Na podstawie dostępnych informacji stwierdzamy, czy są okoliczności, które uzasadniają zmianę warunków umowy. Sprawdzamy też, czy będziesz w stanie spłacać należności po zmianie tych warunków.

Bierzemy pod uwagę Twoją propozycję. Jednak na ostateczne ustalenie warunków spłaty mają wpływ takie czynniki, jak: wysokość Twojego zadłużenia, Twoja sytuacja rodzinna i materialna oraz Twoja dotychczasowa współpraca przy spłacie należności (czy spłacałeś raty w terminie i w pełnej wysokości).

Jeżeli rozpatrzymy Twój wniosek pozytywnie, podpisujemy z Tobą aneks do umowy o rozłożenie na raty należności z tytułu nienależnie pobranych lub wypłaconych świadczeń. Wysokość odsetek pozostaje bez zmian (naliczymy je na dzień poprzedzający dzień, w którym złożyłeś pierwszy wniosek o rozłożenie należności na raty). Do czasu podpisania aneksu do umowy należności, które są objęte układem ratalnym, musisz spłacać na dotychczasowych warunkach.

JAK I KIEDY ZUS ZAŁATWI SPRAWĘ?	Termin rozpatrzenia Rozpatrzymy Twój wniosek w miarę możliwości jak najszybciej. Zwykle zajmuje nam to do 2 miesięcy od jego złożenia.
CZY MOŻNA SIĘ ODWOŁAĆ?	Możesz zakwestionować sposób, w jaki rozpatrzyliśmy Twoją sprawę. Złóż pismo do placówki ZUS, która rozpatrywała Twoją sprawę. Masz na to 7 dni od dnia, w którym otrzymasz od nas pisemną odpowiedź na Twój wniosek.
INFORMACJE DODATKOWE	Skorzystaj z pomocy: <ul style="list-style-type: none"> • doradcy ds. ulg i umorzeń – w najbliższej placówce ZUS; możesz umówić się na spotkanie z doradcą w dogodnym dla Ciebie terminie • Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) <ul style="list-style-type: none"> – 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 konsultanci są dostępni w dni robocze: pon.–pt. w godz. 7.00–18.00. Więcej informacji na 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 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, 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 wpisz login i hasło PUE, a następnie wybierz przycisk „Zaloguj”. Możesz również logować się przy użyciu profilu zaufanego ePUAP lub certyfikatu kwalifikowanego.