

# KARTA USŁUGI

OBSŁUGA ŚWIADCZEŃ

## Zmiana danych osobowych lub adresowych



ZAKŁAD  
UBEZPIECZEŃ  
SPOŁECZNYCH

### KOGO DOTYCZY?

Osoby uprawnionej lub upoważnionej do odbioru świadczenia albo alimentów z organu rentowego.

### JAKIE DOKUMENTY SĄ WYMAGANE?

- Wniosek o zmianę danych adresowych, nazwiska lub imienia – pobierz ze strony [www.zus.pl](http://www.zus.pl) lub zaloguj się do Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE), by złożyć wniosek elektronicznie. Formularz wniosku jest również dostępny w punkcie informacyjnym w sali obsługi klientów w każdej jednostce organizacyjnej ZUS
- dokument Urzędu Stanu Cywilnego potwierdzający wnioskowaną zmianę.

### KIEDY ZŁOŻYĆ DOKUMENTY?

Niezwłocznie po zmianie danych osobowych lub adresowych.

### GDZIE I W JAKI SPOSÓB ZŁOŻYĆ DOKUMENTY?

Wniosek można złożyć:

- osobiście lub przez pełnomocnika w dowolnej jednostce organizacyjnej ZUS (pisemnie lub ustnie do protokołu)
- za pośrednictwem: operatora pocztowego, polskiego urzędu konsularnego
- w formie dokumentu elektronicznego przez PUE.

### JAK I KIEDY ZUS ZAŁATWI SPRAWĘ?

Wniosek rozpatruje organ rentowy właściwy ze względu na miejsce zamieszkania osoby zainteresowanej lub jednostka organizacyjna Zakładu wyznaczona przez Prezesa ZUS. Po analizie wniosku i załączonej dokumentacji oraz ewentualnym przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego organ rentowy dokona zmiany niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od wyjaśnienia ostatniej okoliczności niezbędnej do załatwienia sprawy.

### CZY MOŻNA SIĘ ODWOŁAĆ?

Nie przysługują środki odwoławcze.

W sprawie nie zostanie wydana decyzja zmieniająca. W razie zakwestionowania prawidłowości przeprowadzonej zmiany można złożyć do organu rentowego zastrzeżenia w tym zakresie.

### INFORMACJE DODATKOWE

Emeryt lub rencista może ustanowić pełnomocnika do odbioru korespondencji. Osoby te muszą powiadomić organ rentowy o każdej zmianie w danych osobowych lub adresowych.

Przy załatwianiu formalności można skorzystać z pomocy pracowników ZUS:

- w Centrum Obsługi Telefonicznej
  - pod numerem telefonu 22 560 16 00 (opłata za połączenie jest zgodna z planem taryfikacyjnym danego operatora)
  - za pośrednictwem e-maila [cot@zus.pl](mailto:cot@zus.pl)
  - przez komunikator Skype na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl) lub pod [zus\\_centrum\\_obsługi\\_tel](https://www.zus.pl/centrum_obsługi_tel)
  - przez czat na stronie [www.zus.pl](http://www.zus.pl)
- konsultanci są dostępni w dni robocze: pon.– pt. w godz. 7.00–18.00
- w najbliższej jednostce organizacyjnej ZUS lub uzyskać informację na stronie internetowej [www.zus.pl](http://www.zus.pl).

## PODSTAWA PRAWNA

- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 11 października 2011 r. w sprawie postępowania o świadczenia emerytalno-rentowe
- Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych.

Niniejsza karta ma charakter informacyjny i nie stanowi podstawy do wnoszenia roszczeń.

PUE (Platforma Usług Elektronicznych ZUS) to nowoczesna i wygodna forma kontaktu z ZUS. Dzięki PUE można zrealizować wiele spraw związanych z ubezpieczeniami społecznymi bez wychodzenia z domu – przez Internet. Klienci, którzy posiadają swój profil na PUE, mogą m.in. składać elektronicznie wnioski, otrzymywać elektronicznie odpowiedzi z ZUS i zarezerwować wizytę w placówce Zakładu.

Jak rozpocząć korzystanie z PUE ZUS

### Krok 1 – rejestracja

Aby założyć profil na PUE, należy się zarejestrować. Podczas rejestracji otrzymuje się login i wybiera hasło do swojego profilu PUE. Aby się zarejestrować, wystarczy wejść na stronę [www.zus.pl](http://www.zus.pl) i wybrać 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, należy potwierdzić swoją tożsamość. Można to zrobić:

- osobiście w jednostce ZUS – wystarczy jedna krótka wizyta z dokumentem stwierdzającym tożsamość, albo
- elektronicznie – osoby, które posiadają profil zaufany ePUAP lub certyfikat kwalifikowany, mogą dokonać potwierdzenia tożsamości już podczas rejestracji i w tym wypadku wizyta w placówce ZUS nie jest potrzebna. Profil zaufany ePUAP jest bezpłatny. Aby go uzyskać, wystarczy założyć konto na stronie [epuap.gov.pl](http://epuap.gov.pl), złożyć wniosek o profil zaufany i potwierdzić tożsamość, np. w jednostce 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) należy wpisać login i hasło PUE, a następnie wybrać przycisk „Zaloguj”. Można również logować się przy użyciu profilu zaufanego ePUAP lub certyfikatu kwalifikowanego.