

Skąd mogę pobrać aplikację?

Aplikację pobieraj wyłącznie ze sklepów Google Play oraz App Store.

Dla kogo przeznaczona jest aplikacja mZUS?

Jest to aplikacja przeznaczona dla osób, które mogą skorzystać z programów świadczeń dla rodzin, tj. świadczenia wychowawczego 500+ oraz dobry start 300+, z wyjątkiem dyrektorów placówek opiekuńczo-wychowawczych i dyrektorów regionalnych placówek opiekuńczo-terapeutycznych.

Na jakie urządzenia przeznaczona jest aplikacja mZUS?

Aplikacja mZUS przeznaczona jest na urządzenia mobilne z systemami operacyjnymi Android i iOS.

Minimalne wymagania dla systemów iOS oraz Android:

- iOS: wersja 13,
- Android: wersja 7.

Jak aktywować aplikację?

Zainstaluj aplikację mZUS na swoim urządzeniu mobilnym, a następnie połącz ją z Twoim profilem na portalu PUE ZUS.

1. Zaloguj się do portalu PUE ZUS: <https://www.zus.pl/portal/logowanie.npi>.
2. W menu bocznym **Ustawienia** wybierz **Urządzenia mobilne**.
3. Kliknij **Nowe urządzenie**.
4. Na ekranie portalu zostanie wyświetlony **kod QR** w postaci obrazu (do zeskanowania) oraz ciąg znaków (do ręcznego wprowadzenia), który zawiera kod aktywacyjny urządzenia.
5. Uruchom aplikację na urządzeniu mobilnym.
6. Zapoznaj się z regulaminem korzystania z aplikacji mobilnej.
7. Zeskanuj **kod QR** wygenerowany w PUE bądź wprowadź kod ręcznie.

Uwaga! Przed zeskanowaniem kodu QR zezwól aplikacji mobilnej na dostęp do kamery.

8. Wprowadź kod weryfikacyjny, który otrzymasz na ustawiony przez Ciebie kanał odzyskiwania dostępu do PUE, tj. na numer telefonu albo adres e-mail.
9. Ustaw czterocyfrowy kod PIN i zacznij korzystać z aplikacji.

Jakie funkcje ma aplikacja mZUS?

Za pomocą aplikacji mobilnej mZUS można składać wnioski o świadczenie dobry start, czyli jednorazowe wsparcie finansowe dla wszystkich uczniów rozpoczynających rok szkolny, oraz o świadczenie wychowawcze 500+. Aplikacja ma również inne funkcje. Są to między innymi:

- dostęp do wiadomości związanych z wnioskami o świadczenia 300+ i 500+,
- możliwość sprawdzenia statusu Twoich wniosków,
- powiadomienia o nowych zdarzeniach, które pojawiły się na Twoim profilu PUE.

Co należy zrobić przed instalacją aplikacji?

Upewnij się, że masz profil na portalu PUE ZUS i jest on aktywny. Jeśli nie masz profilu na PUE ZUS, załóż go. Informacje o tym, jak założyć profil na PUE ZUS, znajdują się na <https://www.zus.pl>.

Zapomniałem kodu PIN. Jak mogę odzyskać dostęp do aplikacji?

Za pomocą aplikacji nie można odzyskać utraconego kodu PIN. Jeśli nie pamiętasz ustawionego kodu PIN:

1. odłącz aplikację od swojego profilu na PUE – możesz to zrobić podczas logowania do aplikacji (funkcja [Odłącz aplikację od konta PUE]) lub po zalogowaniu do portalu PUE ZUS ([Ustawienia] -> [Urządzenia mobilne] -> zaznacz urządzenie mobilne i kliknij [Odłącz urządzenie]),
2. ponownie połącz aplikację ze swoim kontem na PUE ZUS.

Czy mogę złożyć wniosek na podstawie wniosku z poprzedniego okresu?

Tak. Aby usprawnić przygotowanie wniosku z programu Dobry Start na nowy rok szkolny oraz z programu Rodzina 500+ na nowy okres świadczeniowy, możesz skorzystać z wniosku złożonego w poprzednim roku (dotyczy to rozpatrzonych wniosków, w ramach których zostało Ci przyznane świadczenie). Program wykorzysta wprowadzone dane w poprzednim wniosku i uzupełni informacje wymagane we wniosku na kolejny rok szkolny/ okres świadczeniowy.

Jeśli utworzysz wniosek w taki sposób, musisz się zapoznać z treścią pouczeń oraz zaakceptować oświadczenia przed przekazaniem go do ZUS.

Czy mogę edytować dane we wniosku składanym na podstawie wniosku z poprzedniego okresu?

Tak. Aplikacja mobilna mZUS umożliwia edycję danych, które zostały pobrane do kreatora z wcześniej złożonego wniosku.

Czy mogę zmienić język aplikacji?

Nie. Praca z aplikacją mobilną mZUS jest możliwa tylko w języku polskim.

Przy próbie dodania załącznika ze zdjęcia pokazuje się czarny ekran lub komunikat „Błąd podczas dostępu do aparatu”. Jak mogę to naprawić?

Sprawdź, czy na swoim urządzeniu masz nadane uprawnienia dla aplikacji mZUS na dostęp do aparatu.

Podczas próby kontaktu z COT pojawia się komunikat „Brak uprawnienia do nawiązywania połączenia głosowego”. Jak mogę to naprawić?

Sprawdź, czy na swoim urządzeniu masz nadane uprawnienia dla aplikacji mZUS na wykonywanie połączeń telefonicznych i zarządzanie nimi.

W zakładce [Moje dane] znajdują się nieaktualne dane osobowe. Jak mogę je poprawić?

Zweryfikuj poprawność swoich danych na Twoim koncie na Platformie Usług Elektronicznych (PUE) ZUS.

Czy jeśli zapiszę wniosek, ale go nie wyślę, to będzie go widać w dokumentach roboczych na PUE ZUS?

Nie. Ten wniosek będzie widoczny tylko w aplikacji mZUS. W aplikacji będzie zapisana kopia robocza wniosku, którą można będzie dalej wypełniać, korzystając w kreatorze z opcji „Kontynuuj rozpoczęty wniosek”.

Jak mogę sprawdzić w aplikacji mZUS status wniosku, który wysłałem?

Za pomocą menu bocznego przejdź do zakładki [Moje wnioski] i znajdź wysłany przez Ciebie wniosek. Jeśli klikniesz wybrany wniosek, zobaczysz jego szczegóły. Możesz tam sprawdzić np. jego status.

Co oznaczają statusy wniosków, które są prezentowane w zakładce [Moje wnioski]?

Jeśli wysłałeś wniosek z aplikacji mobilnej, w zakładce [Moje wnioski] jest widoczny jego status, np.:

- **przekazywany** – wysłałeś wniosek przez aplikację mZUS,
- **przyjęty** – Twój wniosek został do nas przekazany,
- **odrzucony** – Twój wniosek był błędny i do nas nie wpłynął – wyślij wniosek ponownie.

Gdy Twój wniosek do nas wpłynie, jego status się zmieni. Więcej informacji o statusach przyjętych wniosków znajdziesz w instrukcjach:

- [Jak sprawdzić szczegóły wniosku o świadczenie wychowawcze 500+ na PUE ZUS](#),

- [Jak sprawdzić szczegóły wniosku o świadczenie z programu Dobry Start](#).

Czy za pomocą aplikacji mogę złożyć rezygnację z pobieranego świadczenia 500+ (np. w sytuacji, gdy drugi rodzic chce przejąć wypłatę)?

Nie. W aplikacji mobilnej nie ma takiej możliwości.

Czy przez aplikację mogę zgłosić zmianę rachunku bankowego, na który ma być wypłacane świadczenie?

Tak. Aby świadczenie było wypłacane na inny numer rachunku, złóż nowy wniosek o świadczenie, np. SW-R. We wniosku podaj wszystkie niezbędne dane oraz nowy numer rachunku bankowego.

Co to jest kod weryfikacyjny i na jaki adres lub numer jest wysyłany?

Kod weryfikacyjny to ciąg 8 cyfr wysyłany w formie wiadomości SMS na numer telefonu lub adres e-mail, który wskazałeś na portalu PUE. Kod ten jest niezbędny przy aktywacji aplikacji mZUS.

Czy mogę sprawdzić wniosek przed jego wysłaniem, aby się upewnić, czy nie zawiera błędów – tak jak na PUE ZUS?

Błędy podczas wypełniania dokumentu będą sygnalizowane pod każdym z pól. Jeżeli któreś pole będzie niepoprawnie uzupełnione, nie będzie można przejść do kolejnego kroku. Natomiast przed wysyłką wniosku wyświetli się ekran podsumowania i możesz tam sprawdzić, czy wszystkie dane się zgadzają.

Wysłałem wniosek, ale chcę dodać jeszcze jeden załącznik do wysłanego wniosku. Czy mogę dostać załącznik – tak jak na PUE ZUS?

W aplikacji mobilnej nie ma opcji dosyłania załączników tak jak na PUE ZUS.

W jakim formacie mogę dodać załączniki do wniosku? Czy jest jakieś ograniczenie wielkości załącznika?

Lista rozszerzeń plików, które można dołączyć do wniosku, obejmuje formaty: txt, odt, doc, docx, rtf, pdf, jpeg, jpg, gif, tiff, tif, xls, xlsx, xml, png, ods, pades, xades.

Maksymalna dopuszczalna wielkość pliku dodawanego jako załącznik to 5 MB.

Ile razy mogę wprowadzić błędny PIN do aplikacji mZUS?

Błędny PIN możesz wpisać 6 razy. Jeśli błędnie wprowadzisz PIN 3 razy, pojawi się chwilowa blokada logowania – na 30 min. Jeśli po tym czasie znów 3-krotnie podasz błędny PIN, aplikacja zostanie odłączona od Twojego profilu PUE. Będziesz musiał ponownie połączyć urządzenie mobilne z profilem PUE.