# Skąd mogę pobrać aplikację?

Aplikację pobieraj wyłącznie ze sklepów Google Play oraz App Store.

# Dla kogo przeznaczona jest aplikacja mZUS?

Aplikacja mZUS jest przeznaczona dla osób, które mogą skorzystać z programów świadczeń dla rodziny:

* świadczenia wychowawczego 800+,
* świadczenia dobry start 300+,
* dofinansowania opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna

(z wyjątkiem dyrektorów placówek opiekuńczo-wychowawczych i dyrektorów regionalnych placówek opiekuńczo-terapeutycznych),

* rodzinnego kapitału opiekuńczego.

# Na jakie urządzenia przeznaczona jest aplikacja mZUS?

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

Minimalne wymagania dla systemów:

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

# Jak aktywować aplikację?

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

1. Zaloguj się do 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 ręcznie kod aktywacyjny.

**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 mZUS można składać wnioski o:

* świadczenie dobry start 300+, czyli jednorazowe wsparcie finansowe dla wszystkich uczniów rozpoczynających rok szkolny,
* świadczenie wychowawcze 800+;
* rodzinny kapitał opiekuńczy;
* dofinansowanie opłaty za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna (z wyjątkiem dyrektorów placówek opiekuńczo-wychowawczych i dyrektorów regionalnych placówek opiekuńczo-terapeutycznych).

Aplikacja ma również inne funkcje. Dzięki niej możesz:

* mieć dostęp do wiadomości związanych z wnioskami o świadczenia 300+ i 800+, dofinansowanie do żłobka oraz rodzinny kapitał opiekuńczy,
* sprawdzić status Twoich wniosków,
* otrzymać powiadomienia o nowych zdarzeniach, które pojawiły się na Twoim profilu PUE,
* umówić wizytę w placówce ZUS,
* nawiązać telefoniczny kontakt z infolinią ZUS – Centrum Kontaktu Klientów ZUS (CKK),
* napisać wiadomość do CKK ZUS i odczytać odpowiedź na nią,
* przejść do strony, która umożliwia rezerwację e-wizyty w ZUS,
* otrzymać komunikaty przeznaczone dla aplikacji mZUS,
* działać w imieniu osoby, która nadała Ci upoważnienie do PUE ZUS.

# Co trzeba zrobić przed instalacją aplikacji?

Upewnij się, że masz profil na 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**](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 PUE ZUS ([Ustawienia] -> [Urządzenia mobilne] -> zaznacz urządzenie mobilne i kliknij [Odłącz urządzenie],

1. 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 800+ na nowy okres świadczeniowy, możesz skorzystać z wniosku złożonego w poprzednim roku (dotyczy to rozpatrzonych wniosków, w ramach których przyznaliśmy Ci 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, zapoznaj się z treścią pouczeń oraz zaakceptuj oświadczenia przed przekazaniem go do ZUS.

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

Tak. Aplikacja mZUS umożliwia edycję danych, które zostały pobrane do kreatora z wcześniej złożonego wniosku 300+ i 800+.

## 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 CKK 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 dalej wypełniać, korzystając w kreatorze z opcji „Kontynuuj rozpoczęty wniosek”.

## Jak mogę sprawdzić w aplikacji mZUS status wysłanego wniosku?

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

* **przekazywany** – Twój wniosek został wysłany 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 na PUE ZUS (doc, 911 kB)](https://www.zus.pl/documents/10182/4353777/Jak+sprawdzi%C4%87+szczeg%C3%B3%C5%82y+wniosk%C3%B3w+o+500%2B.doc/915e4a1e-5e0f-f8c8-c334-e5303fe5558b),
* [Jak sprawdzić szczegóły wniosku o świadczenie z programu Dobry Start (doc, 933 kB)](https://www.zus.pl/documents/10182/4081594/Jak+sprawdzi%C4%87+szczeg%C3%B3%C5%82y+wniosk%C3%B3w+o+%C5%9Bwiadczenie+dobry+start.doc/121c6564-9dff-d5d1-7fc7-ee9aa849fcce),
* [Jak sprawdzić szczegóły wniosku o rodzinny kapitał opiekuńczy (doc, 425 kB)](https://www.zus.pl/documents/10182/4353777/Jak+sprawdzi%C4%87+szczeg%C3%B3%C5%82y+wniosk%C3%B3w+o+RKO.doc/4c455c32-3be0-95b3-aec8-903cd064630d),
* [Jak sprawdzić szczegóły wniosku o dofinansowanie do żłobka (doc, 955 kB).](https://www.zus.pl/documents/10182/4529506/Jak+sprawdzi%C4%87+szczeg%C3%B3%C5%82y+wniosk%C3%B3w+o+dofinansowanie+do+%C5%BC%C5%82obka.doc/7ab9ee6f-5b78-2057-1e1d-cbd434c5708d)

## Czy za pomocą aplikacji mogę złożyć rezygnację z pobieranego świadczenia 800+ (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 masz wskazany na 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 są sygnalizowane pod każdym z pól. Jeżeli któreś pole jest niepoprawnie uzupełnione, nie można przejść do kolejnego kroku. Natomiast przed wysyłką wniosku wyświetla 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 dosłać 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, giff, 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 minut. Jeśli po tym czasie znów 3-krotnie podasz błędny PIN, aplikacja zostanie odłączona od Twojego profilu PUE. Musisz wtedy ponownie połączyć urządzenie mobilne z profilem PUE.