

Najczęstsze pytania użytkowników po włączeniu do Interaktywnego Płatnika Plus

1. Po zainstalowaniu programu Płatnik próbowałem pobrać dane z ZUS. Danych nie udało się pobrać. Dlaczego?

Aby funkcja pobierania danych działała poprawnie, muszą być spełnione następujące warunki:

- w programie musi być zarejestrowany ważny certyfikat jednostki ZUS. Gdy nie ma certyfikatu ZUS, należy go pobrać i zarejestrować (pobieranie certyfikatu ZUS - *Podręcznik administratora* rozdział 4.2 „Konfiguracja przekazu elektronicznego”),
- w programie musi być zarejestrowany ważny certyfikat kwalifikowany,
- nie ma ograniczeń administratora w dostępie do internetu - należy sprawdzić, czy z poziomu przeglądarki jest możliwe połączenie z serwerami komunikacyjnymi,
- dane identyfikacyjne płatnika w kartotece płatnika muszą być identyczne z danymi identyfikacyjnymi płatnika przekazanymi do ZUS w dokumentach zgłoszeniowych płatnika,
- muszą być aktualne listy CRL (listy unieważnionych certyfikatów).

2. Podczas pobierania danych płatnika mam komunikat „Podano niepoprawną wartość uwierzytelniającą. Wprowadź ją ponownie”.

Podczas pobierania danych z ZUS użytkownik musi uzupełnić w formularzu „Pobieranie danych z ZUS” informacje z historycznych dokumentów ubezpieczeniowych płatnika przekazanych już do ZUS.

Gdy podane zostaną niepoprawne informacje, program nie pozwoli na pobranie danych z ZUS. Użytkownik musi uzupełnić tę wartość samodzielnie jedynie w przypadku, gdy program Płatnik nie pobierze jej automatycznie z bazy.

Jest to dodatkowe zabezpieczenie przed pobraniem danych przez nieupoważnione osoby.

3. Pobrałem dane z ZUS, ale nie wszystkie kartoteki ubezpieczonych zostały zaktualizowane. Co może być tego przyczyną?

Aktualizowane są kartoteki tylko tych ubezpieczonych, którzy:

- są przypisani w ZUS do danego płatnika (tzn. ubezpieczony jest lub był zgłoszony przez danego płatnika),
- zostali już wyrejestrowani przez danego płatnika, a od ich wyrejestrowania nie upłynęło więcej niż 6 miesięcy.

4. Dlaczego w kartotece ubezpieczonego nie mogę edytować danych?

Funkcja edycji jest dostępna tylko dla kartotek, które nie są potwierdzone w ZUS. Dane ubezpieczonych, których kartoteki mają status „Potwierdzona w ZUS”, nie mogą być edytowane. Wszelkie zmiany w kartotekach są wykonywane automatycznie. Dzieje się to podczas aktualizacji danych na podstawie danych zapisanych na kontach w ZUS - po wcześniejszym wysłaniu i przetworzeniu odpowiedniego dokumentu zmieniającego dane ubezpieczonego.

5. Dlaczego podczas wysyłki zestawu z dokumentami jest uruchamiana aktualizacja i czy można ją wyłączyć?

Podczas wysyłki zestawów program sprawdza, czy w bazie znajdują się:

- aktualne parametry wymagane do poprawnej pracy systemu weryfikacji (biblioteki, słowniki itp.),
- aktualne dane płatnika i ubezpieczonych; jeśli dane te są nieaktualne, uruchamia się proces ich pobierania.

Zalecamy, by płatnicy składek, przed utworzeniem dokumentów ubezpieczeniowych, aktualizowali dane w kartotekach płatnika i ubezpieczonych.

Przygotowanie dokumentów na podstawie aktualnych danych umożliwi poprawną ich weryfikację podczas wysyłania zestawu do ZUS. Podczas wysyłki nie można wyłączyć aktualizacji.

6. Jak zaktualizować dane identyfikacyjne w importowanych dokumentach, jeśli są one różne od danych w kartotece płatnika?

Danych identyfikacyjnych płatnika w dokumentach nie można edytować. Aby je zmienić na zgodne z kartoteką, należy wykonać aktualizację danych identyfikacyjnych płatnika.

Aby zaktualizować dane płatnika na podstawie kartoteki płatnika:

- z menu **Widok** należy wybrać polecenie **Dokumenty/Dokumenty wprowadzone**;
- w obszarze roboczym **Dokumenty wprowadzone** należy wskazać dokument, który trzeba zaktualizować i z menu **Program** wybrać polecenie **Otwórz**;
- w oknie otwartego dokumentu z menu **Narzędzia** wybrać polecenie **Aktualizuj dane identyfikacyjne płatnika**; następnie zapisać wprowadzone zmiany, klikając przycisk **Zapisz i zamknij**.

7. Czy tworząc dokument ZUS ZCNA dla członków rodzin, którzy ukończyli 26 lat, program uwzględnia stopień niepełnosprawności?

Program Płatnik po pobraniu danych z bazy ZUS proponuje utworzenie dokumentu ZUS ZCNA dla członków rodziny, którzy ukończyli 26 lat.

Jeśli użytkownik zdecyduje, że chce, aby program utworzył takie dokumenty, wówczas program wyszuka w bazie danych zgłoszonych członków rodziny, którzy ukończyli 26 rok życia (dziecko własne, dziecko małżonka, dziecko przysposobione, wnuk, dziecko obce, dla którego ustanowiono opiekę, albo dziecko obce w ramach rodziny zastępczej) i w zgłoszeniu nie był zaznaczony kod wskazujący na znaczny stopień niepełnosprawności. Dla wskazanych członków rodziny utworzy dokument ZUS ZCNA.

8. Zestaw z dokumentami zgłoszeniowymi i rozliczeniowymi weryfikuje się z błędem krytycznym.

Nie można wysłać dokumentów rozliczeniowych i zgłoszeniowych w jednym zestawie.

9. Czy do jednego zestawu można dołączyć korekty dokumentów rozliczeniowych za kilka miesięcy?

Nie ma możliwości wysłania do ZUS w jednym zestawie kilku kompletów rozliczeniowych. Jeden zestaw może zawierać tylko dokumenty rozliczeniowe z tym samym identyfikatorem.

10. Za jaki okres pobierane są komplety rozliczeniowe z ZUS podczas aktualizacji danych?

Standardowo podczas aktualizacji danych płatnika pobierane są komplety rozliczeniowe z ZUS za bieżący miesiąc (czyli zgodny z ustawieniami w programie) i poprzedni. Jeśli w dokumentach wprowadzonych znajdują się dokumenty za inne okresy (w ramach bieżąco dostępnych za 17 miesięcy), wówczas za te okresy również zostaną pobrane komplety rozliczeniowe.

11. Czy po włączeniu możliwości pobierania danych mogą utworzyć dokumenty „Informacja miesięczna” (IM) lub „Informacja roczna” (IR) na podstawie dokumentów wysłanych?

Po udostępnieniu funkcji pobrania danych płatnika z ZUS będzie możliwość utworzenia „Informacji miesięcznej” lub „Informacji rocznej” tylko na podstawie kompletów rozliczeniowych pobranych z ZUS.

12. Za jaki okres dostępne są komplety rozliczeniowe do pobrania z ZUS?

Na bieżąco w ZUS do pobrania są komplety rozliczeniowe za 17 miesięcy (miesiąc bieżący i 16 miesięcy wstecz).

13. W jaki sposób można zamówić komplety rozliczeniowe z ZUS za okresy starsze niż 17 miesięcy?

Aby zamówić komplety rozliczeniowe za wcześniejsze okresy, należy skontaktować się ze swoim konsultantem.

14. W jaki sposób odbywa się pobieranie danych płatnika z ZUS?

Za pomocą programu Płatnik można pobierać dane z ZUS z uwzględnieniem poniższych zasad.

I. Zasady automatycznego pobierania danych do bazy programu Płatnik:

1. Gdy w bazie programu Płatnik nie ma dokumentów rozliczeniowych przygotowanych do wysłania, wówczas domyślnie podczas aktualizacji następuje:
 - a) pobranie danych ubezpieczonych z kont, dla których występuje podleganie ubezpieczeniom w ostatnich 6 miesiącach,
 - b) pobranie kompletów rozliczeniowych za dwa okresy: bieżący (tj. zgodny z ustawieniami w programie Płatnik) oraz poprzedni.
2. Gdy w bazie programu Płatnik są dokumenty rozliczeniowe o statusie wprowadzonym, wówczas dodatkowo:
 - a) pobrane zostaną z ZUS komplety rozliczeniowe za okres odpowiadający okresowi wynikającemu z dokumentów wprowadzonych oraz za okres bezpośrednio poprzedzający obecny,
 - b) pobrane zostaną dane z kont ubezpieczonych, dla których występuje podleganie ubezpieczeniom w okresach wynikających z punktu 2a).
3. Gdy pobieranie danych zostało zainicjowane poprzez tworzenie „Informacji Miesięcznej”/„Informacji Rocznej”, wówczas zakres kompletów rozliczeniowych, jakie powinny zostać pobrane z ZUS, zostanie określony przez okres rozliczeniowy podany w IM/IR. Dodatkowo pobrane zostaną również dane z kont ubezpieczonych, dla których występuje podleganie ubezpieczeniom w okresach wynikających z kompletów.

II. W programie Płatnik przewidziano również możliwość aktualizacji danych na żądanie. W takiej sytuacji użytkownik wskazuje kartoteki ubezpieczonych, dla których oczekuje pobrania danych z kont. Dodatkowo można pobrać komplety rozliczeniowe, zmieniając ustawienia okresu w ustawieniach programu (zmiana okresu - zgodnie z punktem 1b).

15. W jaki sposób wyliczane są dane w deklaracji DRA dla korygowanego okresu?

Dane do deklaracji DRA w komplecie korygującym wyliczane są z raportów imiennych z kompletu rozliczeniowego pobranego z ZUS. Zaś dla ubezpieczonych, których raporty były już korygowane - z raportów imiennych z kompletu korygującego.

16. Jeśli po pobraniu danych z ZUS dane dotyczące ubezpieczonego uległy zmianie na nowe, to czy muszą wysłać dokument ZUS ZIUA?

W tym przypadku, jeśli do kartoteki ubezpieczonego zostały pobrane nowe dane z Rejestru Urzędowego PESEL, nie przesyła się do ZUS dokumentu ZUS ZIUA.

17. Czy można połączyć dwie kartoteki o statusie „Potwierdzona w ZUS”?

Nie ma możliwości połączenia dwóch kartotek o statusie „Potwierdzona w ZUS”. Możemy połączyć dwie kartoteki o statusie „Niepotwierdzona w ZUS”, a także kartoteki, z których jedna jest potwierdzona, a druga nie - wówczas kartoteką główną jest kartoteka o statusie „Potwierdzona w ZUS”.

18. Do czego służą komplety rozliczeniowe?

Komplety rozliczeniowe są to dokumenty rozliczeniowe (raporty i deklaracje) za minione okresy, które zostały już przetworzone w ZUS i pobrane do bazy danych programu Płatnik. Komplety rozliczeniowe służą głównie do weryfikacji i wyliczania deklaracji podczas tworzenia kompletu korygującego.

19. Po jakim czasie będę mógł pobrać komplet rozliczeniowy zawierający dokumenty rozliczeniowe ostatnio wysłane?

Komplet rozliczeniowy standardowo jest dostępny do pobrania nie wcześniej niż 5 dni roboczych po przekazaniu dokumentów rozliczeniowych do ZUS.

20. Podczas weryfikacji wysłanego zestawu pojawia się błąd dotyczący powtórzonych pozycji raportu. Czy istnieje możliwość usunięcia takich powtórzonych pozycji i gdzie to mogę zrobić?

Program nie pozwala wysłać w zestawie korygującym wszystkich pozycji, a jedynie te, których dotyczy zmiana. Jeśli weryfikacja zestawu zwróciła błąd o powtórzonych pozycjach raportów, należy powtarzające się pozycje raportów usunąć.

W tym celu trzeba wrócić do dokumentu, którego ten komunikat dotyczył, i z menu **Narzędzia** wybrać **Usuń powtarzające się pozycje raportu**.

21. Po pobraniu danych z ZUS ubezpieczony w kartotece posiada nieprawidłowe dane w zakresie:

- a) inny kod tytułu ubezpieczenia niż był zgłaszany,**
- b) brak zgłaszanych członków rodzin,**
- c) brak lub błędy w adresach.**

Płatnik powinien sprawdzić, czy przekazał do ZUS poprawne dokumenty. Jeżeli nie - to powinien przekazać do ZUS:

- dokument ZUS ZWUA - wyrejestrowanie z nieprawidłowym kodem tytułu ubezpieczenia, oraz dokument ZUS ZUA/ZUS ZZA z prawidłowym kodem tytułu ubezpieczenia,
- dokument ZUS ZCNA,
- dokument ZUS ZUA/ZUS ZZA w trybie zmiany lub korekty.

Szczegółowe informacje zawarte są w poradniku *Ogólne zasady wypełniania i korygowania dokumentów ubezpieczeniowych* dostępnym na stronie www.zus.pl w zakładce **ZUS na skróty / Poradniki, ulotki**.

22. Do czego służy w zestawie funkcja Oznacz kolejność przetwarzania dokumentów w ZUS?

Ta funkcja umożliwia oznaczenie kolejności przetworzenia dokumentów wyrejestrowania ZUS ZWUA i zgłoszeń ZUS ZUA/ZUS ZZA m.in. w sytuacji, gdy dokumenty te zostały przygotowane w celu zmiany kodu tytułu ubezpieczenia, okresu podlegania lub rodzajów ubezpieczeń dotyczących tego samego ubezpieczonego.

23. Jakie statusy mogą mieć wysłane dokumenty?

Dokument przesłany do ZUS może być oznaczony jako:

- oczekujący na przetworzenie - gdy nie posiada błędów uniemożliwiających jego przetworzenie,
- oczekujący na wyjaśnienie - gdy posiada błędy o statusie ostrzeżenie i taki dokument będzie poddany dodatkowej kontroli przez pracownika ZUS, zanim zostanie przekazany do przetworzenia,
- przetworzony - gdy dokument został przetworzony, a dane z dokumentu zostały przeniesione na konto ubezpieczonego, przy czym dla takiego dokumentu mogły zostać również odnotowane błędy weryfikacji,
- odrzucony - gdy dokument został odrzucony na etapie przetwarzania dokumentu.

24. Czy można anulować potwierdzenie kartoteki wybranego ubezpieczonego?

Nie można anulować potwierdzenia kartoteki wybranego ubezpieczonego. W programie Płatnik można anulować potwierdzenie kartoteki płatnika o statusie „Potwierdzona w ZUS”. Operacja taka powoduje zmianę statusu kartoteki płatnika oraz wszystkich jego ubezpieczonych na „Niepotwierdzona w ZUS” oraz usunięcie dodatkowych danych płatnika i ubezpieczonych

dostępnych w ZUS dla kartotek potwierdzonych. W tym celu wybieramy z menu **Płatnik/Rejestr Płatników**, otwieramy wybraną kartotekę do edycji, następnie wybieramy **Narzędzia - Anuluj potwierdzenie danych w ZUS**.

25. Pomimo zaktualizowania danych płatnika i ubezpieczonych ponowne wywołanie aktualizacji programu i danych płatnika powoduje wyświetlenie komunikatu „Dane płatnika nie są aktualne. Czy chcesz zaktualizować dane?”. Co jest przyczyną takiego zachowania programu?

Program próbuje pobrać dane z ZUS, np. komplety rozliczeniowe.

Program pobiera z ZUS komplety rozliczeniowe:

- za okres odpowiadający okresowi wynikającemu z dokumentów wprowadzonych oraz za okres bezpośrednio poprzedzający obecny - należy sprawdzić, jakie dokumenty znajdują się w widoku „Dokumenty wprowadzone”,
- pobranie kompletów rozliczeniowych za dwa okresy: bieżący (czyli zgodny z ustawieniami w Płatniku) oraz poprzedni - należy sprawdzić, jaki okres jest wprowadzony w ustawieniach programu.

26. Czy można zablokować przeglądanie bazy dokumentów rozliczeniowych z uwagi na to, że widać tam wynagrodzenia pracowników?

Niestety nie ma takiej możliwości.

Po zalogowaniu się do programu Płatnik za pomocą loginu i hasła mamy dostęp do danych wybranego płatnika, a więc do wszystkich dokumentów, które są utworzone dla tego płatnika.

Administrator programu Płatnik może utworzyć w programie konto użytkownika i nadać mu uprawnienia do obsługi danego płatnika (jednego lub kilku).