

## Zagadnienia ogólne

### 1. Czy można dopasować widok strony startowej do własnych preferencji?

Widok nowego okna startowego to szybki dostęp do najbardziej interesujących informacji takich jak:

- saldo,
- e-ZLA,
- sprawy płatnika,
- katalog usług,
- wiadomości,
- ostatnio wybrane sprawy,
- kalendarz wizyt.

W eZUS można zarządzać i personalizować układ oraz rodzaj prezentowanych kafli na stronie startowej. Aby dostosować widok, należy kliknąć przycisk znajdujący się w prawym górnym rogu strony głównej „Spersonalizuj stronę główną”, a następnie wybrać kafelki, które mają być wyświetlane. Możliwe jest także zmienianie ich kolejności poprzez przeciąganie, co pozwala na pełne dopasowanie układu do własnych preferencji.

### 2. Dlaczego okno pokazujące długość trwania sesji zostało usunięte?

Celowo zrezygnowaliśmy z licznika czasu trwania sesji w eZUS. Decyzja ta została podjęta świadomie, w oparciu o doświadczenia z poprzednich wersji rozwiązania oraz wnioski płynące z analiz. Tworząc nowy portal eZUS współpracowaliśmy ze specjalistami UX, którzy zwrócili uwagę, że taki licznik może wpływać negatywnie na komfort korzystania z serwisu. Nie przewidujemy ponownego wdrożenia tej funkcji.

### 3. Czy nowe PUE czyli eZUS będzie już tak wyglądać docelowo?

Tak, aktualny wygląd i funkcjonalności portalu to stan docelowy, który będzie poddawany dalszym zmianom w kontekście wydajności i komfortu pracy. Nie wykluczamy jednak w przyszłości kolejnych modyfikacji, aby dopasować eZUS do potrzeb jak największej grupy klientów.

### 4. Dlaczego nie ma możliwości wklejania adresu e-mail przy raportach e-ZLA, podczas gdy wklejanie haseł jest możliwe?

Brak możliwości wklejania adresów mailowych dotyczy całego portalu eZUS. Jest to celowe działanie, aby plik nie został omyłkowo wysłany na niewłaściwy adres mailowy. Wklejanie hasła jest natomiast dozwolone w całym portalu, ponieważ wpisanie błędnego hasła nie spowoduje wysyłki pliku w niewłaściwe miejsce, a ewentualnie tylko brak możliwości otwarcia załącznika.

## Wiadomości

## **5. Gdzie w nowym eZUS znajdują się powiadomienia dla klientów – czy wymagane jest przechodzenie między poszczególnymi podmiotami?**

W eZUS, do zakładki Powiadomienia można przejść poprzez kliknięcie kafelka „Powiadomienia” na górze strony w menu bocznym Wiadomości. W tej zakładce dostępny jest kontekst pracy zbiorczej, przycisk zlokalizowany jest tuż nad licznikiem powiadomień. Po jego wybraniu można mieć dostęp do powiadomień dla wszystkich płatników, do których dana osoba ma upoważnienia.

## **6. Dlaczego wiadomości do CKK ZUS z grudnia 2023 r. nie są widoczne?**

Dane w eZUS w tej zakładce są widoczne za okres 12 miesięcy. W menu wiadomości można zamawiać dane archiwalne dla zakładek Powiadomienia i Korespondencja z CKK. Zamówienia można składać na dowolny okres wstecz.

### **Składki i salda**

## **7. Dlaczego wpłaty nie są widoczne w zakładce „Należne składki i wpłaty”?**

W zakładce Należne składki i wpłaty saldo miesięczne jest domyślnie ustawione na najbardziej bieżący, zamknięty okres rozliczeniowy, a nie jak w PUE na najstarszy. Tak, aby domyślnie widoczne było saldo bieżące i najaktualniejsze miesięczne. Po zmianie daty w saldzie miesięcznym pojawią się wpłaty. Najstarszy dostępny okres rozliczeniowy pokazuje wpłaty obejmujące okres ostatnich 12 miesięcy.

## **8. Gdzie w nowym eZUS dostępny jest podział wpłat?**

W eZUS celowo zrezygnowaliśmy z zakładki Podział wpłat, ponieważ nie odzwierciedlała ona faktycznego sposobu rozciągania należności, na poszczególne fundusze, a jedynie sposób podziału wpłaty, przed jej rozliczeniem. To powodowało wiele zapytań ze strony klientów. Na tę chwilę nie planujemy ponownego udostępnienia tej zakładki.

## **9. Dlaczego w eZUS nie ma możliwości drukowania wpłat?**

Informacje z ekranu w systemie eZUS nie są dokumentem do wydruku, ponieważ dane w tym widoku mogą być przetwarzane i aktualizowane. W przeszłości mieliśmy zgłoszenia wskazujące na nieprawidłowe posługiwanie się wydrukami z ekranów systemu, dlatego obecnie nie zdecydowaliśmy się na taką możliwość.

## **10. W jaki sposób obliczyć odsetki w przypadku zadłużenia w ZUS, a kalkulator odsetkowy nie jest widoczny?**

Kalkulator odsetkowy pojawia się, jeżeli od kwoty zobowiązania są należne odsetki za zwłokę. Dla płatnika, który na dany dzień nie ma odsetek od swojego zadłużenia, kalkulator nie jest widoczny.

### **e-ZLA i Raporty**

### **11. Jak można pobrać dokumenty e-ZLA w formacie XML bezpośrednio po ich wystawieniu przez lekarza?**

Po wystawieniu e-ZLA jest ono widoczne w Zakładce e-ZLA w statusie Nowe (w drodze). Taki status jest jedynie informacją dla płatnika, że pracownikowi zostało wystawione e-ZLA. Pobieranie danych z e-ZLA jest możliwe tylko dla zaświadczeń przetworzonych w ZUS, a zaświadczenia o statusie Nowe (w drodze) to zaświadczenia, które nie zostały jeszcze przetworzone. Dane o takich zaświadczeniach można pobrać poprzez funkcję Pobierz tabelę. W przypadku eksportu tabeli z listą e-ZLA jest możliwość pobrania pliku w formacie CSV w nowej oraz we wcześniejszej wersji zgodnej z PUE/eZUS. W celu pobrania wcześniejszej wersji pliku CSV należy wykorzystać akcję „CSV poprzednie”. W tabeli znajdują się wszystkie zaprezentowane w tym widoku (lub ograniczone poprzez wybór) dane ze zwolnień we wszystkich statusach (w tym nowe w drodze). W tej funkcji można skorzystać z filtra.

### **12. Czy istnieje możliwość eksportu danych z e-ZLA do plików XML i CSV, tak jak w poprzedniej wersji PUE?**

Tak, jest możliwość pobrania danych z e-ZLA, które będą zawierały dane tak jak poprzednio w PUE. Na liście e-ZLA po zaznaczeniu checkbox z lewej strony przy wybranych e-ZLA, nad tabelą pojawia się belka z przyciskami: Pobierz XML, Pobierz CSV., jeśli klient przesunie suwakiem listę w dół belka pojawi się na dole listy. Po wybraniu przycisku można pobrać dane z e-ZLA, w wybranym formacie. Pobranie danych z e-ZLA jest możliwe tylko dla zaświadczeń przetworzonych, czyli o statusie innym niż Nowe (w drodze).

### **13. Dlaczego w raporcie jednorazowym e-ZLA nie można wybrać bieżącej daty, a jedynie wcześniejszą?**

Raporty jednorazowe dotyczą tylko dni przeszłych, dlatego do generowania takiego raportu można wybrać maksymalnie dzień wczorajszy włącznie. W celu generowania raportów z datami przyszłymi, należy zamówić raport cykliczny i wybrać interesujący nas zakres.

### **14. Jak wygenerować raport e-ZLA dla zwolnień starszych niż rok?**

e-ZLA są archiwizowane po roku, dlatego aby zobaczyć e-ZLA sprzed tego okresu należy skorzystać z funkcji Zamów raport jednorazowy w zakładce Raporty. Zamówiony raport zostanie wyświetlony na liście ze statusem „Oczekujący”. Raport, który będzie gotowy do pobrania, zmieni status na „Gotowy”.

Raport jednorazowy może być generowany do 5 lat wstecz. Jeden raport może obejmować maksymalnie 12 miesięcy. Aby uzyskać dane za okres dłuższy niż 12 miesięcy, należy wygenerować więcej niż jeden raport. Można zamówić maksymalnie 5 raportów jednorazowych w danym czasie. Po wygenerowaniu raportu przez ZUS można zamówić kolejne raporty.

### **15. Po jakim czasie od wystawienia e-ZLA jest ono widoczne na eZUS?**

e-ZLA w eZUS jest widoczne od razu po wystawieniu go przez lekarza. Takie e-ZLA otrzymuje status Nowe (w drodze). Jest możliwość podglądu e-ZLA po wejściu w szczegóły zaświadczenia. Natomiast dane o e-ZLA a tym samym możliwość ich pobrania w formacie CSV i XML są dostępne później -

zazwyczaj następnego dnia roboczego. Po przetworzeniu, zaświadczenie zmienia status na: wystawione, wsteczne do wyjaśnienia, wsteczne uzasadnione medycznie, bądź wsteczne nieuzasadnione medycznie.

#### **16. Jakie informacje są widoczne w eZUS po kontroli zwolnienia lekarskiego pracownika?**

W przypadku, gdy lekarz orzecznik wystawi Zaświadczenie lekarskie wydane w wyniku kontroli lekarza orzecznika ZUS (ZLA/K), informacja o skorygowaniu zwolnienia będzie widoczna na liście z e-ZLA w kolumnie Status. Status kontrolowanego zwolnienia zmieni się na „skorygowane”. W kolumnie Niezdolność do pracy zostanie zmieniona „data do” na skorygowaną oraz zostanie dodane określenie ZLA/K. Po przejściu w szczegóły zaświadczenia skorygowanego, w dokumentach powiązanych będzie przejście do szczegółów formularza ZLA/K.

#### **17. Czy istnieje możliwość pobierania w formie elektronicznej informacji o anulowaniu e-ZLA?**

W eZUS udostępniliśmy możliwość pobrania dokumentów i danych dotyczących elektronicznych zwolnień lekarskich w postaci: plików XML i plików CSV.

Lekarz może anulować e-ZLA lub anulować i wystawić nowe w miejsce tego anulowanego. Wtedy zwolnienie lekarskie zmieni status na "Anulowane". Po wejściu w szczegóły zaświadczenia w powiązanych dokumentach można przejść do dokumentu anulowania AZLA i zobaczyć jego szczegóły i pobrać XML AZLA. Jeśli lekarz wystawił nowe zaświadczenie w miejsce anulowanego, to będzie ono widoczne na głównej liście e-ZLA oraz w powiązanych dokumentach zaświadczenia anulowanego.

#### **18. W jaki sposób pobrać tabelę z listą e-ZLA?**

Funkcjonalność pobierania tabeli z listą e-ZLA jest dostępna w prawym górnym rogu okna, nad tabelą z listą e-ZLA. Po kliknięciu w przycisk Pobierz tabelę rozwija się lista wyboru formatu pobrania (TXT, CSV, XLSX, PDF, CSV poprzednie). Po wybraniu formatu pobierane są wszystkie prezentowane w widoku kolumny.

W tabeli można zmienić kolejność prezentowanych kolumn lub ukryć kolumny. Można też przefiltrować informacje, które są do pobrania - zgodnie z dostępnymi atrybutami w funkcji Filtra. Na przykład po Aby ograniczeniu listy zgodnie z filtrem Niezdolność do pracy i wybraniu w filtrze zakresu daty od do, lista e-ZLA zostanie przefiltrowana i pokaże tylko e-ZLA, których cały okres niezdolności mieści się w wybranym przedziale daty. Jeśli któraś z dat w eZLA będzie przekraczała podany zakres, to nie zostanie ono zaprezentowane na liście.

Zarządzanie kolumnami dostępne jest pod przyciskiem Zarządzaj kolumnami lub Ukryte kolumny (jeśli jakiś kolumna została już ukryta). Tak zmieniony wygląd okna można pobrać w wybranym formacie. Zmiana widoku kolumn nie dotyczy pobierania w formacie „CSV poprzednie”, ponieważ wybranie tego formatu pobiera tabelę w układzie kolumn tak jak to było pobierane w PUE/eZUS.

### **Ubezpieczeni**

#### **19. Jak sprawdzić czy pracownik ma zgłoszonego członka rodziny do ubezpieczenia zdrowotnego?**

Aby to sprawdzić należy wybrać pracownika z listy ubezpieczonych, kliknąć ikonę trzech kropek przy jego nazwisku i wybrać opcje „zobacz szczegóły”. Na dole strony znajduje się sekcja „Członkowie rodziny zgłoszeni do ubezpieczenia zdrowotnego”, gdzie wyświetlane są wszystkie zgłoszone osoby.

## **20. Jak w zakładce Ubezpieczeni, wyświetlić wyłącznie osoby, które są aktualnie zarejestrowane?**

W menu Ubezpieczeni jest dostępny filtr, w którym można wybrać status ubezpieczonego. Okno filtra nazywa się „Zgłoszony”, a do wyboru są trzy opcje: „Wszystkie”, „Tak” i „Nie”.

## **Sprawy płatnika**

### **21. Jak w eZUS można skopiować wysłany dokument?**

W eZUS jest możliwość kopiowania dokumentów wysłanych do ZUS. Dokument można skopiować w sekcji Sprawy Płatnika, zarówno z zakładki Według tematyki jak i Według statusu. Opcja Kopiuj jest dostępna w rozwijanych akcjach (trzy kropki) po prawej stronie przy każdym dokumencie. Po jej wybraniu otwiera się kreator, który od razu pozwala na edycję dokumentu. Jeśli skopiowany dokument nie wymaga zmian, można go od razu przekazać do ZUS. Jeśli wymaga zmian, to można je wprowadzić od razu i wysłać do ZUS lub zrobić to później, korzystając z przycisku Zapisz i zamknij. Wtedy wersja robocza zapisze się automatycznie i będzie dostępna z poziomu zakładek Według tematyki i Według statusu. Do edycji można wrócić w dowolnym momencie.

### **22. Jak w eZUS znaleźć odpowiedzi na złożone wnioski?**

Sprawy płatnika są podzielone na dwie zakładki: wg. tematyki i wg. statusu. Nowością są sprawy pogrupowane według tematyki, co powinno ułatwić pracę płatnikom, którzy na co dzień korzystają z jednego lub kilku wniosków z danej kategorii – pozwala to na przejrzystą nawigację po sprawach i odpowiedziach z ZUS.

Osoby, które doceniają poprzednie, bardziej tradycyjne rozwiązanie, przeznaczona jest zakładka Według statusu. Jest to w zasadzie ten sam widok, który był dostępny na PUE ZUS w zakładce Dokumenty i wiadomości.

Dla obu zakładek stworzyliśmy też bardziej szczegółowe filtrowanie, które powinno ułatwić odnalezienie spraw.

### **23. Dlaczego nie jest dostępna możliwość korekty lub wycofania dokumentu RUD w eZUS?**

Korekta/wycofanie umowy o dzieło jest możliwa w eZUS po przetworzeniu w ZUS wysłanego dokumentu. Dawny rejestr umów o dzieło w PUE, został zastąpiony zakładką Sprawy płatnika, według tematyki. Pojawiają się tam przetworzone umowy, które można wycofać, albo skorygować.

## **Katalog usług**

### **24. Co to jest katalog usług?**

Wnioski i dokumenty, które płatnik może złożyć do ZUS przyporządkowane są według nowych kategorii. W tej zakładce najczęściej wybierane sprawy wyświetlą się jako podpowiedzi w sekcji „Wybrane dla Ciebie”. Pozostałe sprawy można wyszukać w danej kategorii – na liście lub korzystając z wyszukiwarki.

#### **25. Jak w eZUS znaleźć najczęściej składane wnioski w katalogu usług?**

Katalog usług zawiera wbudowaną wyszukiwarkę wniosków, która działa na zasadzie słów kluczowych. Wystarczy wpisanie 3 znaków.

#### **26. Dlaczego przy wniosku o kontynuację zasiłku tworzony jest formularz ZAS-12 zamiast Z-3?**

Jeżeli klient korzysta z funkcji dostępnej w szczegółach zaświadczenia e-ZLA, to po wskazaniu, że jest to kontynuacja świadczenia czyli zgodnie z opisem dla radio buttona: „**kontynuacja świadczenia**” - zaznacz, jeżeli ubezpieczony wnioskuje o ten sam rodzaj zasiłku, nie nastąpiła nawet jednodniowa przerwa w wystawionym e-ZLA oraz żadne dane dotyczące ubezpieczonego w stosunku do danych przekazanych w poprzednio wystawionym zaświadczeniu nie zmieniły się”, kreator kieruje użytkownika do formularza ZAS-12. ZAS-12 zawiera znacznie mniej danych niż Z-3 i może być stosowany (zamienienie z Z-3) do wnioskowania o kontynuację wypłaty świadczenia. Jeżeli jednak płatnik składek chce przekazać do Zakładu zaświadczenie Z-3 (zamiast ZAS-12), wówczas wybiera pierwszą opcję: świadczenie przyznane po raz pierwszy. Płatnik składek ma zatem różne możliwości wnioskowania o świadczenia z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa. Każdy z ww. formularzy, przesłany do ZUS, będzie stanowić wniosek o wypłatę zasiłku. W eZUS płatnik składek ma również możliwość samodzielnego wyboru formularza, który chce wysłać do ZUS. po zalogowaniu na swój profil w eZUS, przechodzi on do Katalogu usług, wybiera grupę: Zasiłki i z tego miejsca może wybrać z udostępnionej listy formularzy dotyczących zasiłków, m.in. zaświadczenie płatnika Z-3 lub ZAS-12. Sporządzając formularz z Katalogu usług płatnik składek sam decyduje (wybiera), który z formularzy chce wysłać do ZUS.

#### **27. Dlaczego nie ma możliwości wygenerowania zaświadczenia płatnika (błąd: niespójność danych o saldach)?**

Saldo w zaświadczeniach jest prezentowane z ostatnich 12 miesięcy. Jeśli płatnik jest wyrejestrowany ponad 12 miesięcy, to takiego zaświadczenia nie może go wygenerować.

### **Dane płatnika**

#### **28. Dlaczego numer rachunku składkowego nie jest widoczny na nowym panelu płatnika?**

Numery rachunków składkowych są widoczne w danych płatnika, w sekcji: Numery rachunków składkowych.

#### **29. Dlaczego w eZUS nie jest widoczna stopa procentowa składki na ubezpieczenie wypadkowe oraz data wyrejestrowania płatnika?**

W eZUS prezentujemy płatnikom tylko te dane i zakładki, które są dostępne w systemie ZUS. Dlatego jeżeli płatnik nie ma jeszcze ustalonej stopy procentowej składki na ubezpieczenie wypadkowe, taka zakładka nie jest widoczna. Dotyczy to na przykład płatników, którzy samodzielnie ustalają stopę procentową, a w systemie ZUS zapisuje się ona na podstawie dokumentów rozliczeniowych złożonych za kwiecień. Analogicznie dla daty wyrejestrowania – informacja pojawia się wtedy, gdy płatnik jest wyrejestrowany w systemie ZUS.

## Aplikacja ePłatnik

### **30. Kiedy jest widoczna ikonka ePłatnika w eZUS?**

Aplikacja ePłatnik aktywuje się automatycznie u płatników, którzy mają zgłoszonych maksymalnie 100 ubezpieczonych. Aby skorzystać z aplikacji ePłatnik należy z bocznego menu, w eZUS wybrać ostatnią pozycję ePłatnik. Po tym jak otworzy się okno aplikacji może zostać przeprowadzona synchronizacja kartotek ubezpieczonych, należy odczekać na zakończenie procesu

### **31. W jaki sposób mogę wysłać dokumenty do ZUS jeśli nie mam aktywnego ePłatnika?**

Jeśli płatnik zgłasza do ubezpieczeń ponad 100 ubezpieczonych, system automatycznie dezaktywuje aplikację ePłatnik. Tacy płatnicy mogą korzystać z udostępnianego za darmo przez ZUS Programu Płatnik. Link do pobrania Programu: <https://www.zus.pl/firmy/program-platnik/pobierz>

### **32. Jak zamówić i pobrać dane archiwalne w aplikacji ePłatnik?**

Jeśli chcesz zamówić i pobrać dane archiwalne w ePłatniku, aby skorygować dokumenty rozliczeniowe, potrzebujesz kompletów rozliczeniowych. Dane za ostatnie 30 miesięcy udostępniamy automatycznie. Nie musisz ich zamawiać, są one dostępne w zakładce Dokumenty → Dokumenty w ZUS.

Jak zamówić dane archiwalne:

W ePłatniku przejdź do zakładki Dokumenty → Dokumenty w ZUS → Zamów dane archiwalne. W oknie zamawiania danych archiwalnych wskaż okres lub rok, który chcesz zamówić. Zamówienie może obejmować maksymalnie 12 miesięcy. Pozostałe ważne informacje, dotyczące procesu zamawiania danych opisane są w oknie kreatora.

Gdy udostępniemy Ci dane archiwalne, nie musisz ich pobierać, może od razu przejść do tworzenia korekt dokumentów rozliczeniowych.