

## O Programie

Program Rodzina 500 plus to systemowe wsparcie polskich rodzin. Zgodnie z Programem, z pomocy państwa w wychowaniu dzieci skorzystają rodzice oraz opiekunowie dzieci w wieku do ukończenia 18. roku życia. Rodzina z dwojgiem niepełnoletnich dzieci będzie mogła otrzymać 500 zł na drugie dziecko niezależnie od dochodu. W przypadku rodzin z przeciętnym miesięcznym dochodem poniżej 800 zł netto na osobę rodzina otrzyma wsparcie także na pierwsze dziecko w wieku do ukończenia 18. roku życia (pierwsze dziecko to najstarsze lub jedyne dziecko w rodzinie w wieku do ukończenia 18. roku życia).

Dla rodzin z dzieckiem niepełnosprawnym kryterium dochodowe jest wyższe i wynosi 1200 zł netto.

## Rola Banku

Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu umożliwi Ci złożenie wniosku Rodzina 500 plus online w systemie bankowości internetowej eBankNet w odpowiedniej sekcji dedykowanej specjalnie dla powyższego Programu.

Złożenie wniosku w oddziale lub za pośrednictwem konsultanta infolinii nie będzie możliwe.

Wysłany wniosek Rodzina 500 plus możesz pobrać tylko raz, od razu po jego wysłaniu, w ramach tej samej sesji logowania.

Bank nie dokonuje weryfikacji formalnej i merytorycznej danych podanych we wniosku oraz załączników i nie posiada informacji dotyczących dalszej obsługi wniosku obsługiwanego przez wybrany Organ prowadzący w gminie, po tym jak wniosek zostanie przekazany do tego Organu. Wniosek oraz załączniki są usuwane z serwerów Banku bezpowrotnie po wysłaniu do systemu informatycznego Emp@tia.

## Proces otrzymania świadczenia

- Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu:

Wypełniasz Wniosek Rodzina 500 plus online w systemie bankowości internetowej eBankNet.

- Emp@tia, Centralny System Informatyczny Zabezpieczenia Społecznego: Na wskazany we wniosku adres e-mail otrzymujesz z systemu Emp@tia Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO) swojego wniosku.
- Organ prowadzący w gminie, np. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej: Po rozpatrzeniu wniosku i przyznaniu w formie decyzji administracyjnej świadczenia wychowawczego, otrzymujesz co miesiąc wypłatę świadczenia wychowawczego w ramach Programu Rodzina 500 plus. Informacje o Programie Rodzina 500 plus są dostępne na stronie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej: [Rodzina500plus.gov.pl](http://Rodzina500plus.gov.pl).

## **Jak wypełnić wniosek o ustalenie prawa do świadczenia wychowawczego Rodzina 500 plus w systemie bankowości internetowej?**

- Wniosek o ustalenie prawa do świadczenia wychowawczego Rodzina 500 plus znajdziesz po zalogowaniu się do systemu bankowości internetowej.
- Wniosek składasz w swoim imieniu, logując się do systemu bankowości internetowej.
- Nie masz możliwości złożenia wniosku w imieniu innej osoby.
- Przed wypełnieniem wniosku zapoznaj się z Informacjami o programie Rodzina 500 plus na stronie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej: [Rodzina500plus.gov.pl](http://Rodzina500plus.gov.pl).
- Jeżeli do wniosku załączasz wymagane dokumenty, to przygotuj wcześniej ich skany (dopuszczalne formaty załączników: PNG, JPG lub PDF).
- Jeżeli składasz wniosek na drugie lub kolejne dziecko, czyli wniosek w wersji uproszczonej – pamiętaj o konieczności podania danych pierwszego dziecka oraz dodatkowych członków rodziny, np. małżonka w sekcji III „Dane członków rodziny”.
- Jeżeli wypełniasz wniosek Rodzina 500 plus także na pierwsze dziecko (pierwsze dziecko to najstarsze lub jedyne w rodzinie dziecko w wieku do ukończenia 18. roku życia), przygotuj skany oświadczeń o dochodach wszystkich członków rodziny. Pamiętaj: jeżeli jedyną osobą osiągającą dochody, o których mowa w zał. 2, 3 i 4 jest Wnioskodawca, wniosek można złożyć bez załączania skanów oświadczeń pozostałych członków rodziny.
- W przypadku pytań lub wątpliwości dotyczących wypełnienia wniosku, zapoznaj się z Informacjami o programie Rodzina 500 plus na stronie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej: [Rodzina500plus.gov.pl](http://Rodzina500plus.gov.pl) lub skontaktuj się z Organem prowadzącym w gminie, np. MOPS, który będzie rozpatrywał wniosek i na jego podstawie rozstrzygał, czy przysługuje świadczenie wychowawcze.
- Informacje dotyczące statusu prezentowanego w potwierdzeniu wysłania wniosku:
  - „Przetwarzany” – trwa przesyłanie wniosku do systemu Emp@tia
  - „Dostarczony” – wniosek został przesłany do systemu Emp@tia
  - „Błąd dostarczenia” – wniosek nie został dostarczony do systemu Emp@tia. Wyślij wniosek jeszcze raz
- Informacje dotyczące załączników:
  - Maksymalna liczba załączników: 7 sztuk
  - Maksymalna wielkość pojedynczego załącznika: 500 KB
  - Maksymalna łączna wielkość wszystkich załączników: 3,5 MB
  - Nazwy załączników nie mogą zawierać znaków polskich, specjalnych i spacji oraz muszą być unikalne w ramach jednego wniosku
  - Formaty załączników: PNG, JPG lub PDF

**Zapraszamy do zapoznania się z przygotowanym przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej informatorem, w którym krok po kroku wyjaśnione jest jak uniknąć błędów przy wypełnianiu wniosku o świadczenie Rodzina 500 plus**

**Prosimy kliknąć w link [http://www.bankbps.pl/data/assets/pdf\\_file/0009/257661/Jak-wypelnic-wniosek-Rodzina-500-plus.pdf](http://www.bankbps.pl/data/assets/pdf_file/0009/257661/Jak-wypelnic-wniosek-Rodzina-500-plus.pdf), aby przejść do informatora.**

## Obsługa wniosku

### 1. Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu: Wypełniasz wniosek Rodzina 500 plus online w systemie bankowości internetowej eBankNet:

**Krok 1:** Jeżeli wypełniasz wniosek Rodzina 500 plus także na pierwsze dziecko (pierwsze dziecko to najstarsze lub jedyne dziecko w rodzinie w wieku do ukończenia 18. roku życia), przygotuj skany oświadczeń o dochodach wszystkich członków rodziny oraz pozostałych wymaganych oświadczeń. Pamiętaj: jeżeli jedyną osobą osiągającą dochody, o których mowa w zał. 2, 3 i 4 jest Wnioskodawca, wniosek można złożyć bez załączania skanów oświadczeń o dochodach pozostałych członków rodziny.

**Krok 2:** Zaloguj się do systemu bankowości internetowej i przejdź do wniosku Rodzina 500 plus. Część pól zostanie wypełniona automatycznie na podstawie danych z systemu bankowości internetowej, np. imię i nazwisko, PESEL, adres zamieszkania czy rachunek bankowy, na który będą trafiać środki. Zmień dane w razie potrzeby.

**Krok 3:** Wysłany wniosek możesz pobrać tylko raz, od razu po jego wypełnieniu.

**Krok 4:** Obsługa wniosku przez Bank jest zakończona. Twój wniosek zostaje przekierowany do państwowego systemu informatycznego Emp@tia.

#### Pamiętaj:

Jeśli Twojej gminy nie ma na liście w systemie bankowości internetowej, złóż wniosek Rodzina 500 plus osobiście w urzędzie miasta/gminy właściwym dla Twojego miejsca zamieszkania lub online w systemie bankowości internetowej w późniejszym terminie. Brak gminy na liście w systemie bankowości internetowej oznacza, że gmina ta nie została jeszcze podłączona do Centralnego Systemu Informatycznego Zabezpieczenia Społecznego utworzonego przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. W przypadku pytań dotyczących terminu przyłączenia przypisanego Ci Organu gminy do wspomnianego systemu, skontaktuj się z osobiście lub telefonicznie z urzędem miasta/gminy. Czas trwania sesji online w systemie bankowości internetowej ze względów bezpieczeństwa jest ograniczony. Jeżeli przerwiesz wypełnianie wniosku na czas dłuższy niż 15 minut, nastąpi wylogowanie z systemu bankowości internetowej, a zmiany wprowadzone we wniosku nie zostaną zapisane.

Poprawnie wypełniony wniosek online w systemie bankowości internetowej będzie podpisany Twoim imieniem, nazwiskiem oraz numerem PESEL.

Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO) zostanie wysłane z systemu Emp@tia na adres e-mail podany we wniosku – zwróć uwagę na jego poprawność.

W potwierdzeniu złożenia wniosku zawarte są wszystkie informacje potrzebne do wyjaśnienia ewentualnych pytań lub wątpliwości związanych z obsługą wniosku przez system informatyczny Emp@tia lub wskazany przez Ciebie Organ prowadzący w gminie postępowanie w sprawie świadczenia.

**Po dostarczeniu wszystkich danych do systemu informatycznego Emp@tia, Bank bezpowrotnie usuwa wszystkie podane we wniosku informacje. Rola Banku**

**Spółdzielczego w Nowym Sączu w tym procesie polega na udostępnieniu i wysłaniu wniosku poprzez system bankowości internetowej do Organu prowadzącego w gminie.**

**Bank nie dokonuje weryfikacji formalnej i merytorycznej danych podanych we wniosku oraz załączników i nie posiada informacji dotyczących wniosku obsługiwanego przez wybrany Organ gminy prowadzący postępowanie w sprawie świadczenia wychowawczego Rodzina 500 plus.**

**2. Emp@tia, system informatyczny dla służb zabezpieczenia społecznego: na wskazany we wniosku adres e-mail otrzymujesz od systemu Emp@tia, Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO) swojego wniosku**

- Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO) jest dla Ciebie potwierdzeniem, że złożony wniosek został prawidłowo przekazany do obsługi przez wybrany Organ prowadzący w gminie.
- Adres e-mail, z którego zostanie przesłane Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO) to: [upo500plus@mrpips.gov.pl](mailto:upo500plus@mrpips.gov.pl).
- Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO) zostanie wysłane na podany adres e-mail w ciągu 24 godzin od wypełnienia i wysłania wniosku w systemie bankowości internetowej.
- Jeżeli w potwierdzeniu wysłania wniosku udostępnionym przez Bank w systemie bankowości internetowej, wniosek ma status „Dostarczony”, ale na wskazany we wniosku adres e-mail nie zostało wysłane UPO, skontaktuj się ze wskazanym we wniosku Organem prowadzącym w gminie.

**3. Organ prowadzący w gminie, np. MOPS: po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku, tj. po przyznaniu świadczenia wychowawczego w drodze decyzji administracyjnej, Organ prowadzący w gminie będzie co miesiąc wypłacać świadczenie wychowawcze w ramach Programu Rodzina 500 plus.**

- Jeżeli na wskazany we wniosku adres e-mail zostało wysłane Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO) i chcesz sprawdzić dalszy status swojego wniosku, skontaktuj się bezpośrednio z wybranym Organem gminy prowadzącym postępowanie w sprawie świadczenia wychowawczego.
- Po przekazaniu wypełnionego wniosku Rodzina 500 plus do Organu prowadzącego w gminie, ewentualne dodatkowe działania związane z obsługą wniosku będą załatwiane przez ten Organ w sposób tradycyjny, czyli w formie pisemnej.

## **Reklamacje**

- Zgłaszanie reklamacji: reklamacje dotyczące wniosku Rodzina 500 plus, w zależności od ich przedmiotu powinny być składane:
  - w Banku Spółdzielczym w Nowym Sączu – jeżeli dotyczą dostępu i funkcjonowania systemu bankowości internetowej, etapu rejestracji wniosku w systemie bankowości internetowej oraz jego wysłania;
  - do Organu prowadzącego w gminie – jeżeli dotyczą obsługi złożonego wniosku po jego wysłaniu do Organu prowadzącego w gminie oraz wypłaty świadczenia wychowawczego.

- Rozpatrywanie reklamacji przez Bank:
  - Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu przyjmuje i rozpatruje reklamacje zgodnie z przyjętymi w Banku zasadami - więcej informacji można znaleźć pod linkiem:  
[http://www.bsnowysacz.pl/resources/document/Tryb\\_rozpatrywania\\_skar\\_g\\_i\\_wnioskow.pdf](http://www.bsnowysacz.pl/resources/document/Tryb_rozpatrywania_skar_g_i_wnioskow.pdf)

## Bezpieczeństwo i przetwarzanie danych przy składaniu wniosku do Programu Rodzina 500 plus

Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu na mocy porozumienia z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej zawartego za pośrednictwem banku zrzeszającego - Banku Polskiej Spółdzielczości S.A. daje swoim Klientom możliwość skorzystania z Programu Rodzina 500 plus. Rola Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu polega na umożliwieniu złożenia wniosku za pośrednictwem systemu bankowości internetowej oraz dostarczeniu go do systemu Emp@tia prowadzonego przez Ministerstwo. Proces ten zostanie przeprowadzony przez Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu z zachowaniem najwyższych wymogów bezpieczeństwa, a Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu nie będzie wykorzystywał danych podanych przez Klientów w formularzach zgłoszeniowych.

Składając wniosek za pośrednictwem bankowości internetowej Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu, prosimy pamiętać, że:

- za skorzystanie z usługi realizacji wniosku Rodzina 500 plus **Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu nie pobiera żadnej opłaty**, a dostęp do wniosku mają jedynie Klienci zalogowani do systemu bankowości internetowej
- aby skorzystać z tej usługi **nie trzeba instalować na komputerze żadnego dodatkowego oprogramowania**
- po zalogowaniu się do serwisu transakcyjnego <https://ebank.bsnowysacz.pl> **będzie wymagane podanie jednego kodu autoryzacyjnego** w celu przejścia do złożenia wniosku Rodzina 500 plus, w celu załadowania załączników.
- Klient otrzyma na wskazany przez siebie adres e-mail Urzędowe Potwierdzenie Odbioru, jako potwierdzenie wysłania wniosku Rodzina 500 plus. Wiadomość będzie pochodziła z systemu Emp@tia (Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej), z adresu: [upo500plus@mrpips.gov.pl](mailto:upo500plus@mrpips.gov.pl)
- Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu będzie informował na bieżąco o funkcjonalności dot. Programu 500 plus, przy pomocy mailingu bądź wiadomości za pomocą innych kanałów elektronicznych (poprzez system bankowości internetowej). Prosimy pamiętać jednak, że nadawcą wiadomości zawsze będzie Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu, a korespondencja będzie pochodzić wyłącznie ze znanych Klientowi adresów e-mail. **Jeżeli jakaś wiadomość w sprawie wysyłania wniosku Rodzina 500 plus wzbudzi Państwa podejrzenia bądź wątpliwości, ponieważ w treści pojawi się prośba o podanie danych potrzebnych do logowania bądź haseł jednorazowych, prosimy bezzwłocznie zgłosić takie zdarzenie do pracowników Infolinii pod numerem telefonu: 18 443 56 30.**

Pragniemy poinformować, iż Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu w związku z realizacją procesu składania wniosku do Programu Rodzina 500 plus nie będzie wymagał od Państwa podawania jakichkolwiek danych za pośrednictwem poczty e-mail lub wiadomości tekstowych SMS. Bardzo prosimy o zachowanie szczególnej ostrożności i zasady ograniczonego zaufania w stosunku do wiadomości przesyłanych do Państwa tymi kanałami, zawierającymi prośbę o podanie poufnych danych lub próbującymi kierować nas na fałszywe strony Banku za pomocą załączonych linków

Logując się do systemu bankowości internetowej Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu należy zachować zwyczajowe w tym przypadku zasady bezpieczeństwa opisane na <https://ebank.bsnowysacz.pl> w sekcji: **Bezpieczeństwo**.

Zapraszamy także do zapoznania się z informacjami zamieszczonymi na stronie Ministerstwa Cyfryzacji - na co warto zwrócić szczególną uwagę, by przy okazji składania wniosków o wypłatę świadczenia Rodzina 500 plus drogą on-line nie stać się ofiarą cyberprzestępców: <https://mc.gov.pl/na-co-warto-zwrocic-szczegolna-uwage-by-przy-okazji-skladania-wnioskow-o-wyplate-swiadczenia-500>

## Pytania i odpowiedzi

### 1. Czy Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu umożliwia złożenie wniosku Rodzina 500 plus?

Elektroniczne wnioski Rodzina 500 plus dostępne są w Banku Spółdzielczym w Nowym Sączu dla osób, które są Klientami Banku i mają dostęp do systemu bankowości internetowej eBankNet.

### 2. Jak złożyć wniosek Rodzina 500 plus w Banku Spółdzielczym w Nowym Sączu?

1. Zanim zaczniesz wypełniać wniosek:
  1. **przygotuj dane osobowe** swoje i osób zamieszkujących z Tobą w gospodarstwie domowym, w tym dzieci (m.in. imię, nazwisko, PESEL, stan cywilny, nazwę urzędu skarbowego, w którym rozlicza się dana osoba). Część danych, którymi dysponuje Bank, zostanie zaczytanych z systemu Banku w sposób automatyczny
  2. **przygotuj dokumenty w wersji elektronicznej**, które potwierdzają dochody rodziny, niepełnosprawność lub sytuację formalno-prawną rodziny. Zakres dokumentów dołączany do wniosku jest uzależniony od indywidualnej sytuacji wnioskującego
  3. **upewnij się jaki urząd w Twojej gminie będzie rozpatrywał wnioski Rodzina 500 plus obejmujące Twoje miejsce zamieszkania**
  4. **przygotuj adres e-mail**, na który otrzymasz Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO) będące Urzędowym Poświadczeniem Przedłożenia (UPP) wniosku Rodzina 500+
2. Zaloguj się do systemu bankowości internetowej eBankNet.
3. Znajdź wniosek Rodzina 500 plus – zakładka Zarządzanie.

4. Wypełnij dane we wniosku podążając za instrukcjami na ekranie. Pamiętaj, aby do listy członków rodziny dodać dane swojego PIERWSZEGO dziecka, nawet jeśli wypełniasz wniosek jedynie na drugie i kolejne dziecko oraz dane swojego współmałżonka/-i (partnera/-ki) wraz z numerem PESEL.
5. Dołącz załączniki do wniosku, o ile będą one wymagane.
6. Zatwierdź i zakończ wniosek. Jeśli wskazałeś inny numer rachunku do wypłaty świadczenia, niż konto w Banku Spółdzielczym w Nowym Sączu, wymagane będzie podanie hasła jednorazowego używanego do zatwierdzania operacji w innym Banku.
7. Pobierz i zapisz w bezpiecznej lokalizacji potwierdzenia złożenia wniosku oraz kopię wypełnionego wniosku. To jedyny moment, kiedy będzie możliwe pobranie kopii wniosku złożonego za pośrednictwem Banku.
8. Po przekazaniu przez Bank wniosku do właściwego organu prowadzącego w gminie, na adres e-mail podany we wniosku otrzymasz Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia (UPP) będące Urzędowym Potwierdzeniem Odbioru (UPO) wniosku Rodzina 500 plus. Wiadomość e-mail z UPO/UPP o tytule „UPO/UPP wniosek SW-1 nr <identyfikator dokumentu>” otrzymasz z adresu e-mail: [upo500plus@mrpips.gov.pl](mailto:upo500plus@mrpips.gov.pl).

Od momentu otrzymania UPO na adres e-mail, który wskazałeś we wniosku Rodzina 500 plus, wszelkie pytania i obsługę wniosku Rodzina 500 plus przejmuje dedykowany organ prowadzący w gminie (np. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej). W razie pytań o wniosek Rodzina 500 plus prosimy o kontakt bezpośrednio z danym organem prowadzącym, który obejmuje Twoje miejsce zamieszkania.

### **3. Jaka jest odpowiedzialność Banku za składanie przez klienta wniosku Rodzina 500 plus przy pomocy serwisu bankowości internetowej?**

Bank odpowiada tylko za przesłanie wniosku do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za procesowanie wniosku przez Ministerstwo oraz za przyznanie bądź odmowę wypłaty świadczenia.

### **4. Gdzie złożyć wniosek Rodzina 500 plus?**

Wniosek możesz złożyć przez internet:

- w systemie bankowości internetowej Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu
- przez platformę ePUAP
- przez Platformę Usług Elektronicznych (PUE) ZUS-u
- w serwisie Emp@tia, Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
- w serwisach internetowych wybranych banków w Polsce

Wniosek Rodzina 500 plus możesz złożyć również pocztowo lub osobiście w miejscach wskazanych przez organ prowadzący w gminie (np. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej), któremu podlegasz ze względu na miejsce zamieszkania. Wniosku Rodzina 500 plus nie można złożyć w oddziale Banku ani przez infolinię Banku.

### **5. Czy muszę być klientem Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu, aby złożyć wniosek Rodzina 500 plus za pośrednictwem tego Banku?**

Tak. Elektroniczne wnioski Rodzina 500 plus dostępne są w Banku Spółdzielczym w Nowym Sączu jedynie dla osób, które są klientami Banku i mają dostęp do systemu bankowości internetowej.

#### **6. Skąd mam wiedzieć, do jakiego organu prowadzącego w gminie skierować wniosek?**

Zwróć się do gminy, w której mieszkasz, o taką informację.

#### **7. Jakie konto podać we wniosku Rodzina 500 plus do wypłaty świadczeń?**

Jeśli składasz wniosek w systemie bankowości internetowej, najwygodniej będzie Ci wskazać konto w Banku Spółdzielczym w Nowym Sączu. Możesz wskazać dowolne konto bankowe, na które chcesz otrzymywać świadczenia na swoje dzieci. Pieniądze możesz również odbierać w formie innej niż przelew na konto – w celu uzyskania informacji, jaka forma wypłaty w przypadku braku konta będzie dostępna w Twojej gminie, skontaktuj się z organem prowadzącym w Twojej gminie.

#### **8. Czy mogę podać we wniosku Rodzina 500 plus konto dziecka do wypłaty świadczeń?**

Wnioskujący może wskazać dowolne konto, na które będą przekazywane środki. Trzeba jednak pamiętać o tym, że podaje się wyłącznie jeden numer konta do otrzymania świadczeń na wszystkie dzieci. Należy pamiętać, że dziecko do 13. roku życia nie może dokonywać czynności prawnych związanych z posiadaniem konta. Dla dziecka od 13-tego do 18-tego roku życia jest dostępna oferta z kontem JUNIOR.

#### **9. Czy po wysłaniu wniosku Rodzina 500 plus przez system bankowości internetowej, będzie można go modyfikować?**

Nie ma takiej możliwości. Jeśli chcesz zmodyfikować/uzupełnić wniosek udaj się do organu prowadzącego w Twojej gminie, który wskazałeś we wniosku.

#### **10. Kto składa wniosek Rodzina 500 plus. Czy wniosek składa jeden rodzic, czy oboje?**

Wniosek składa jeden z rodziców. Nie jest ważny stan cywilny rodziców, wsparcie dostaną wszystkie rodziny — zarówno te, w których rodzice żyją w związku małżeńskim albo związku nieformalnym, jak również te, w których jeden z rodziców samotnie wychowuje dzieci.

Jeśli rodzice są po rozwodzie — wniosek składa ten rodzic, z którym dziecko zamieszkuje. Jeśli dziecko zamieszkuje z obydwojgiem rodziców, wniosek składa rodzic, który faktycznie opiekuje się dzieckiem. Jeśli rodzice dzielą się opieką nad dzieckiem zgodnie z planem wychowawczym (na podstawie orzeczenia sądu ustanawiającego opiekę naprzemienną) — oboje mogą złożyć wniosek. Dostaną wsparcie proporcjonalnie do wymiaru opieki. Szczegóły znajdują się na stronie: [Rodzina500plus.gov.pl](http://Rodzina500plus.gov.pl).

#### **11. Nie mogę dodać załączników do wniosku Rodzina 500 plus. Co robić?**

Do wniosku o świadczenie wychowawcze w ramach Programu Rodzina 500 plus można dodać załączniki o określonych parametrach:



- format załączników to JPG, PNG lub PDF
- maksymalna liczba załączników: 7 sztuk
- maksymalna wielkość pojedynczego załącznika: 500 KB
- maksymalna łączna wielkość wszystkich załączników: 3,5 MB
- nazwy załączników nie mogą zawierać znaków polskich, specjalnych i spacji oraz muszą być unikalne w ramach jednego wniosku

Jeśli występują inne problemy przy dodawaniu załączników do wniosku Rodzina 500 plus niż wymienione powyżej, prosimy o kontakt z infolinią Banku.

## **12. Skąd będę wiedzieć, że dostałem UPO/UPP z wiarygodnego źródła?**

Wiadomość e-mail z UPO o tytule „UPO/UPP wniosek SW-1 nr <identyfikator dokumentu>” otrzymasz z następującego adresu e-mail: [upo500plus@mrpips.gov.pl](mailto:upo500plus@mrpips.gov.pl).

## **13. Kto decyduje o przyznaniu mi świadczenia w ramach programu Rodzina 500 plus? Jaka jest rola Banku w tym procesie?**

Decyzję o przyznaniu świadczenia podejmuje organ prowadzący w Twojej gminie, po wcześniejszej analizie wniosku.

Rola Banku ogranicza się do weryfikacji tożsamość wnioskującego i umożliwia swoim klientom złożenie wniosku Rodzina 500 plus w systemie bankowości internetowej eBankNet.

Bank nie dokonuje weryfikacji formalnej i merytorycznej danych podanych we wniosku oraz załączników i nie posiada informacji dotyczących dalszej obsługi wniosku obsługiwanego przez wybrany organ prowadzący. Bank usuwa wniosek oraz załączniki bezpowrotnie po wysłaniu wniosku do systemu Emp@tia.

## **14. Czy do przyznania świadczenia w ramach programu Rodzina 500 plus brane są pod uwagę moje dane, którymi dysponuje Bank?**

Bank pomaga Ci w wypełnianiu wniosku Rodzina 500 plus podstawiając niektóre Twoje dane osobowe, tj.: imię, nazwisko, PESEL oraz numer konta w Banku Spółdzielczym w Nowym Sączu, który będziesz mógł wskazać jako rachunek, na który będą przekazywane świadczenia z Programu Rodzina 500 plus. Masz obowiązek zweryfikowania danych zawartych we wniosku przed jego wysłaniem. Bank nie przekazuje w ramach wniosku Rodzina 500 plus żadnych informacji o Twoich kontach, kartach, kredytach czy oszczędnościach, jakie wnioskujący ma w Banku.

### **15. Czy Bank przekazuje do organu przyznającego świadczenia w ramach Programu Rodzina 500 plus moje dane?**

Bank pomaga Ci w wypełnianiu wniosku Rodzina 500 plus podstawiając niektóre Twoje dane osobowe, jak imię, nazwisko, PESEL oraz numer konta w Banku Spółdzielczym w Nowym Sączu. Bank przekazuje je w formularzu do organu przyznającego świadczenia po zatwierdzeniu przez Ciebie wysłania wniosku. Bank przesyła również numer Twojego konta, o ile wskażesz go jako rachunek, na który będą przekazywane świadczenia z Programu Rodzina 500 plus.

### **16. Na jakiej podstawie Bank umożliwi przesłanie wniosków o świadczenia 500 plus?**

Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu zawarł za pośrednictwem banku zrzeczającego - Banku Polskiej Spółdzielczości S.A. porozumienia z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej dotyczące składania wniosków w Programie Rodzina 500 plus w serwisach bankowości internetowej.

### **17. Czy świadczenie może być przyznane w innej wysokości niż 500 zł?**

Jest to uzależnione od indywidualnej sytuacji wnioskującego. Więcej informacji dostępnych jest na stronie: [Rodzina500plus.gov.pl](http://Rodzina500plus.gov.pl).

### **18. Czym się różni potwierdzenie złożenia wniosku, które mogę pobrać z systemu bankowości internetowej od Urzędowego Potwierdzenia Odbioru (UPO)/ Urzędowego Poświadczenia Przedłożenia (UPP)?**

**Potwierdzenie złożenia wniosku** jest wystawiane przez Bank w systemie bankowości internetowej po wypełnieniu wniosku Rodzina 500 plus. Potwierdza ono, że Bank przesłał wniosek do systemu Emp@tia, prowadzonego przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, który przekazuje go do Organu prowadzącego w gminie.

Potwierdzenie odbioru wniosku może mieć kilka statusów:

- przetwarzany - oznacza to, że Bank jest w trakcie przekazywania wniosku do systemu Emp@tia,
- dostarczony - oznacza to, że wniosek został przekazany do systemu Emp@tia i dalsza obsługa wniosku leży w gestii organu prowadzącego w gminie, który został wskazany we wniosku przez wnioskującego,
- błąd dostarczenia - oznacza to, że wniosek nie został przekazany do systemu Emp@tia i należy ponownie wypełnić wniosek.

Urzędowe Potwierdzenie Przedłożenia (UPP), będące Urzędowym Potwierdzeniem Odbioru (UPO) wniosku Rodzina 500 plus, otrzymasz na adres e-mail podany we wniosku w momencie, gdy wniosek zostanie zarejestrowany w systemie Emp@tia.

Otrzymanie potwierdzenia wniosku z Banku oraz UPO nie gwarantuje, że otrzymasz świadczenia pieniężne w ramach Programu Rodzina 500 plus, a jedynie, że wniosek został przyjęty do rozpoznania.

Każdy wniosek Rodzina 500 plus jest analizowany przez organ prowadzący w gminie indywidualnie pod kątem tego, czy spełnione są warunki ustawowe do przyznania świadczenia wychowawczego w ramach Programu Rodzina 500 plus, a organ prowadzącym w gminie może, kontaktując się z wnioskodawcą pisemnie, wymagać dostarczenia dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów.

**UWAGA!** Przyznanie lub odmowa przyznania świadczenia wychowawczego, na podstawie złożonego wniosku, odbywa się w drodze decyzji administracyjnej wydawanej przez organ prowadzący w gminie. Od takiej decyzji wnioskodawcy przysługuje odwołanie w terminie i trybie wskazanym w pouczeniu otrzymanej decyzji.

### **19. Jakie dane zawiera potwierdzenie złożenie wniosku Rodzina 500 plus?**

1. STATUS WNIOSKU - status pobrany z systemu Emp@tia
2. IDENTYFIKATOR WNIOSKU - zawiera unikalny numer wniosku
3. DATA ZŁOŻENIA WNIOSKU - data złożenia wniosku w systemie Banku
4. IMIĘ - dane osoby wnioskującej
5. NAZWISKO - dane osoby wnioskującej
6. PESEL - dane osoby wnioskującej
7. NAZWA NADAWCY WNIOSKU – zawiera informacje o instytucji: Bank
8. NAZWA/KOD OGRANU PROWADZĄCEGO – nazwa/kod organu prowadzącego w gminie
9. KOD DOKUMENTU
10. WERSJA DOKUMENTU

### **20. Kiedy i skąd mogę pobrać potwierdzenie złożenia wniosku Rodzina 500 plus wystawiane przez Bank?**

Potwierdzenie złożenia wniosku Rodzina 500 plus możesz pobrać od razu po złożeniu wniosku w systemie bankowości internetowej. W momencie przekazania wniosku do systemu Emp@tia, wszelkie pytania i obsługę wniosku o świadczenie wychowawcze w ramach Programu Rodzina 500 plus przejmują Organy prowadzące w gminie, którym podlega wnioskujący o świadczenie. Pamiętaj po wysłaniu wniosku bezpośrednio do systemu Emp@tia, Bank usuwa bezpowrotnie wniosek oraz załączniki.

### **21. Czy i jak mogę pobrać kopię wypełnionego wniosku Rodzina 500 plus?**

Kopię wypełnionego wniosku Rodzina 500 plus możesz pobrać tylko 1 raz, po wysłaniu wniosku Rodzina 500 plus za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego potwierdzeniem wniesienia wniosku do organu właściwego (Gmina/MOPS) ze względu na miejsce zamieszkania Klienta. Jeśli nie udało Ci się wydrukować wypełnionego wniosku z systemu bankowości internetowej, udaj się do organu prowadzącego właściwego (Gmina/MOPS) w gminie, któremu podlegasz i poproś o kopię wniosku.

### **22. Jakie statusy może mieć wniosek Rodzina 500 plus na potwierdzeniu złożenia wniosku Rodzina 500 plus?**

Na potwierdzeniu wniosek Rodzina 500 plus składany w systemie bankowości internetowej może mieć następujące statusy:

- przetwarzany - oznacza to, że Bank jest w trakcie przekazywania wniosku do systemu Emp@tia,
- dostarczony - oznacza to, że wniosek został przekazany do systemu Emp@tia i dalsza obsługa wniosku leży w gestii Organu prowadzącego w gminie, który został wskazany we wniosku przez wnioskującego,
- błąd dostarczenia - oznacza to, że wniosek nie został przekazany do systemu Emp@tia i należy ponownie wypełnić wniosek.

### **23. Dlaczego Bank nie chce mnie informować o statusie wniosku Rodzina 500 plus?**

**Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu** umożliwia złożenie wniosku Rodzina 500 plus i wysłanie go z serwisu bankowości internetowej do organu prowadzącego w gminie. Ze względu na to, że banki nie mogą przechowywać danych z wniosku Rodzina 500 plus, nie mają one możliwości informowania o statusie wniosku po przesłaniu go do Organu prowadzącego w gminie. W razie pytań o wniosek Rodzina 500 plus prosimy o kontakt bezpośrednio z danym Organem prowadzącym w Twojej gminie.

### **24. Czy Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu przyjmuje reklamacje dotyczące wniosków o świadczenie „Rodzina 500 plus”?**

**Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu** odpowiada za możliwość udostępnienia Klientom w serwisie bankowości internetowej wniosku Rodzina 500 plus oraz za poprawne przekazanie go do systemu Emp@tia, który potem przekazuje go do organu prowadzącego w danej gminie.

Jako dowód przekazania wniosku do systemu Emp@tia Bank wystawia w serwisie internetowym potwierdzenie wysłania wniosku. Zatem Bank może odpowiadać na reklamacje związane wyłącznie z przekazaniem wniosku do systemu Emp@tia.

Jak tylko otrzymasz Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia (UPP)/Urzędowe Poświadczenie Odbioru wniosku (UPO) na adres e-mail, który wskazałeś we wniosku Rodzina 500 plus, wszelkie pytania i obsługę wniosku Rodzina 500 plus przejmuje dedykowany organ prowadzący w gminie (np. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej). W razie reklamacji złożonej w związku z wnioskiem Rodzina 500 plus prosimy o kontakt bezpośrednio z danym organem prowadzącym, który obejmuje Twoje miejsce zamieszkania.

### **25. Jak zorientuję się, że źle wypełniłem wniosek Rodzina 500 plus?**

Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu odpowiedzialny jest za potwierdzenie Twojej tożsamości we wniosku Rodzina 500 plus, ale nie weryfikuje merytorycznie danych i załączników, jakie dołączyłeś do wniosku. Potwierdzenie wysłania wniosku, jakie wyświetla Ci się w systemie bankowości internetowej oraz UPP/UPO, które otrzymujesz na adres mailowy, potwierdzają formalne wysłanie wniosku Rodzina 500 plus, ale nie jego poprawność. Jeśli wypełniłeś błędnie wniosek Rodzina 500 plus otrzymasz listowną prośbę od organu właściwego w gminie o korektę wniosku/uzupełnienie informacji/ dokumentów.

### **26. Urodziło mi się kolejne dziecko. Jak złożyć wniosek o świadczenie wychowawcze Rodzina 500 plus za pośrednictwem Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu?**

Nie ma możliwości korekty/aktualizacji wniosku Rodzina 500 plus złożonego już za pośrednictwem Banku. Jeśli sytuacja w Twojej rodzinie uległa zmianie, skontaktuj się niezwłocznie z Organem prowadzącym w Twojej gminie.

Jeśli jednak chcesz ubiegać się o świadczenie wychowawcze na dziecko, na które dotychczas nie złożyłeś wniosku, np. na nowonarodzone dziecko, możesz za pośrednictwem systemu bankowości internetowej, złożyć kolejny wniosek na kolejne dziecko.

### **27. Moje dziecko przestało się kwalifikować do wypłaty świadczeń z programu Rodzina 500 plus. Jak złożyć korektę / aktualizację wniosku Rodzina 500 plus za pośrednictwem Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu?**

Nie ma możliwości korekty/aktualizacji wniosku Rodzina 500 plus za pośrednictwem Banku. Jeśli sytuacja w Twojej rodzinie uległa zmianie, skontaktuj się niezwłocznie z organem prowadzącym w Twojej gminie.

### **28. Jakie podmioty biorą udział w obsłudze wniosku Rodzina 500 plus składanego za pośrednictwem Banku Spółdzielczego w Nowym Sączu? Jaka rolę ma Bank, system Emp@tia i organ prowadzący w gminie?**

- **Bank Spółdzielczy w Nowym Sączu** weryfikuje tożsamość wnioskującego i umożliwia swoim klientom złożenie wniosku Rodzina 500 plus w systemie bankowości internetowej. Złożenie wniosku w oddziale lub za pośrednictwem konsultanta infolinii nie jest możliwe. Bank umożliwia pobranie wypełnionego wniosku Rodzina 500 plus TYLKO bezpośrednio po złożeniu wniosku. Bank nie dokonuje weryfikacji formalnej i merytorycznej danych podanych we wniosku oraz załączników i nie posiada informacji dotyczących dalszej obsługi wniosku obsługiwanego przez wybrany organ prowadzący. Bank usuwa wniosek oraz załączniki bezpowrotnie po wysłaniu wniosku do systemu Emp@tia.
- **System Emp@tia** to system informatyczny Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej dla służb zabezpieczenia społecznego, który jest odpowiedzialny za przekazanie wniosku Rodzina 500 plus z Banku do obsługi przez wybrany organ prowadzący w gminie. System Emp@tia wysyła wnioskującemu UPO/UPP na adres e-mail podany we wniosku.
- **Organ prowadzący w gminie / Organ właściwy** to jednostka wskazana do obsługi wniosków o świadczenie wychowawcze w ramach Programu Rodzina 500 plus (np. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej). Organ prowadzący w gminie wybierasz ze względu na miejsce swojego zamieszkania.

### **29. Z kim mogę się skontaktować w sprawie Programu Rodzina 500 plus?**

Kontaktuj się przede wszystkim z Organem prowadzącym postępowanie w gminie, w której mieszkasz – to jest organ, który będzie rozpatrywał Twój wniosek, wydawał decyzję administracyjną w Twojej sprawie i wypłacał świadczenie w przypadku decyzji pozytywnej.

Numery infolinii, które zlokalizowane są w każdym województwie:

- Dolnośląskie: (71) 340 60 11, (71) 340 61 17
- Kujawsko-Pomorskie: 800 500 112
- Lubelskie: (81) 742 42 40

- Lubuskie: (95) 711 55 00
- Łódzkie: (42) 664 20 20, (42) 664 20 12
- Małopolskie: (12) 392 15 83, (12) 392 15 85
- Mazowieckie: (22) 695 71 22
- Opolskie: (77) 452 45 00
- Podkarpackie: 800 100 990
- Podlaskie: (85) 743 94 99
- Pomorskie: (58) 307 71 28, (58) 307 75 28, (58) 307 75 78
- Śląskie: (32) 207 70 05
- Świętokrzyskie: (41) 342 16 35, (41) 342 12 05
- Warmińsko-Mazurskie: (55) 237 45 94
- Wielkopolskie: (61) 854 11 77
- Zachodnio-pomorskie : (91) 430 34 25

W Ministerstwie Rodziny Pracy i Polityki Społecznej infolinia działa pod numerem (22) 529 06 68.

### **30. Mam błąd we wniosku Rodzina 500 plus. Czy Bank może go wycofać i nie wysłać do obsługi?**

Nie ma możliwości korekty/aktualizacji już złożonego wniosku Rodzina 500 plus za pośrednictwem Banku. Możesz jednak wysłać poprzez Bank kolejny wniosek już prawidłowo wypełniony.

Jeśli masz wątpliwości, czy Twój wniosek nie zawiera błędów prosimy, skontaktuj się niezwłocznie z organem prowadzącym w Twojej gminie, który zaznaczyłeś składając wniosek aby ustalić, czy nie zawiera on błędów/ jest kompletny.

### **31. Jak zmienić numer rachunku, na który będą przekazywane środki z programu Rodzina 500 plus?**

Jeśli chcesz zmienić konto, na które mają być przekazywane środki z programu Rodzina 500 plus, skontaktuj się z organem prowadzącym w Twojej gminie, który został podany przez Ciebie we wniosku Rodzina 500 plus.