

## Zakładki:

1. PROGRAMIE RODZINA 500+
2. OBSŁUGA WNIOSKU – KROK PO KROKU
3. WYPEŁNIANIE WNIOSKU W SERWISIE INTERNETOWYM BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W LIMANOWEJ – INFORMACJE DODATKOWE
4. BEZPIECZEŃSTWO
5. FAQ – (35 pytań i odpowiedzi)

## O PROGRAMIE RODZINA 500+

- **W okresie od 1 sierpnia do 30 września 2017 w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej będą dostępne Wnioski Rodzina 500+ na dwa okresy świadczeniowe:**
  - **Wniosek na aktualnie trwający okres, który kończy się 30.09.2017** (dotyczy to tych rodzin, którym np. urodziło się dziecko, na rzecz którego może być wypłacane świadczenie jeszcze w tym okresie)
  - **Wniosek na nowy okres trwający od 1.10.2017 do 30.09.2018.**
- Od 1 października 2017 r. w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej będzie dostępny wyłącznie wniosek na nowy okres świadczeniowy.
- **Rodzina z dwojgiem niepełnoletnich dzieci może otrzymać 500 zł na drugie dziecko niezależnie od dochodu.**
- **W przypadku rodzin z przeciętnym miesięcznym dochodem nie przekraczającym kwoty 800 zł netto na osobę** rodzina może otrzymać wsparcie także na pierwsze dziecko w wieku do ukończenia 18 r. życia (pierwsze dziecko to najstarsze lub jedyne dziecko w rodzinie w wieku do ukończenia 18 r. życia).
- **Dla rodzin z dzieckiem niepełnosprawnym** kryterium dochodowe jest wyższe i nie może przekraczać kwoty 1200 zł netto na osobę.
- **Zasady przyznawania świadczenia oraz jego wypłat w nowym okresie świadczeniowym 1.10.2017-30.09.2018:**
  - Jeśli złożysz kompletny i prawidłowo wypełniony wniosek o świadczenie wychowawcze na nowy okres w terminie do 31 sierpnia, przyznanie świadczenia wychowawczego oraz wypłata przyznanego świadczenia za miesiąc październik nastąpi do 31 października tego roku, a więc zostanie zachowana ciągłość wypłat świadczenia wychowawczego także od pierwszego miesiąca nowego okresu.
  - W przypadku, gdy złożysz wniosek w okresie od 1 września do 30 września, przyznanie świadczenia oraz wypłata przyznanego świadczenia za miesiąc październik i listopad nastąpi nie później niż do 30 listopada tego roku.
  - W przypadku, gdy złożysz wniosek wraz z wymaganymi dokumentami w okresie od 1 października do 31 października danego roku, ustalenie oraz wypłata przyznanego świadczenia za miesiąc październik, listopad i grudzień, nastąpi nie później niż do dnia 31 grudnia tego roku.
  - Analogiczny mechanizm będzie obowiązywał w kolejnych miesiącach, tj.:

- w przypadku złożenia kompletnego wniosku w listopadzie, przyznanie świadczenia następuje za miesiące od listopada, a wypłata przyznanego świadczenia nastąpi najpóźniej do dnia 31 stycznia,
  - w przypadku złożenia kompletnego wniosku w grudniu, przyznanie świadczenia następuje za miesiące od grudnia, a wypłata przyznanego świadczenia nastąpi najpóźniej do końca lutego,
  - w przypadku złożenia kompletnego wniosku w styczniu, przyznanie świadczenia następuje za miesiące od stycznia, a wypłata przyznanego świadczenia również nastąpi najpóźniej do końca lutego,
- wnioski składane od lutego będą podlegać rozpatrzeniu na bieżąco - w przypadku złożenia wniosku na nowy okres świadczeniowy w kolejnych miesiącach, świadczenie będzie przyznawane od miesiąca, w którym złożysz wniosek, a wypłaty przyznanego świadczenia realizowane będą co miesiąc na bieżąco.

**Ważne:** Powyższe terminy rozpatrywania wniosków są terminami maksymalnymi. Gmina, która rozpatruje wnioski, uwzględniając liczbę wniosków i możliwości organizacyjne, może rozpatrywać wnioski i wypłacać przyznane świadczenia na bieżąco wcześniej niż w tych maksymalnych, ustawowo określonych terminach.

- **Zwróć szczególną uwagę na adres zamieszkania**, który podajesz w swoim wniosku – na jego podstawie wniosek zostanie przekazany do odpowiedniego Organu prowadzącego w Gminie. Uwaga: adres zamieszkania, nie musi być zgodny z miejscem zameldowania.
- Możesz zaktualizować adres zamieszkania podczas wypełniania wniosku Rodzina 500+. [Żeby zmienić swoje dane podane w serwisie Banku, przejdź do zakładki „Ustawienia” po zalogowaniu.](#)
- **Wniosek Rodzina 500+ należy składać co roku** – wnioski na kolejny okres na który przyznawane będzie prawo do świadczenia wychowawczego, tj. na okres który rozpocznie się 1 października 2018 r., będą przyjmowane przez Internet już od 1 lipca 2018 r.
- **Rola Banku w Programie Rodzina 500+**
  - Bank umożliwia Ci złożenie Wniosku Rodzina 500+ online w serwisie w sekcji „Oferty i wnioski”. Złożenie wniosku w oddziale, agencji lub za pośrednictwem konsultanta infolinii nie jest możliwe.
  - Wysłany Wniosek Rodzina 500+ możesz pobrać tylko raz, od razu po jego wysłaniu, w ramach tej samej sesji logowania. Jednak potwierdzenie wysłania wniosku jest dostępne do pobrania w sekcji „Oferty i wnioski”=> „Wnioski złożone” przez okres 10 lat od momentu wysłania 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 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, za którego pośrednictwem wnioski trafiają do Organu prowadzącego w gminie.
  - Wniosek Rodzina 500+ jest dostępny w serwisie internetowym na mocy porozumienia Banku z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Opis Programu i Wniosku Rodzina 500+ przygotowany zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie internetowej Ministerstwa, Rodziny i Pracy Społecznej: <http://www.mpips.gov.pl/wsparcie-dla-rodzin-z-dziecmi/rodzina-500-plus/>.

## OBŚLUGA WNIOSKU – KROK PO KROKU

### Pamiętaj:

- We Wniosku Rodzina 500+ na nowy okres świadczeniowy poprosimy Cię o załączenie dokumentów tylko w dwóch przypadkach:
  - Jeżeli na wniosku wskazano uzyskiwanie przez Ciebie lub członka rodziny dochodów z działalności opodatkowanych w formie ryczałtu od przychodów ewidencjonowanych bądź karty podatkowej, poprosimy Cię o skany zaświadczeń z Urzędu Skarbowego o dochodzie z ryczałtu/karty podatkowej dla każdego członka rodziny, który ma taki dochód;
  - Jeżeli na wniosku wskazano kwoty alimentów zapłacone na rzecz osób spoza rodziny, poprosimy Cię o skany dokumentów potwierdzających obowiązek płacenia alimentów tj. tytułu wykonawczego ustalającego alimenty na rzecz osób spoza rodziny (np. skan wyroku alimentacyjnego), oraz przekazów lub przelewów dokumentujących fakt płacenia konkretnych kwot alimentów na rzecz osób spoza rodzin.

Jeśli Twojej gminy nie ma na liście w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej, złóż Wniosek Rodzina 500+ osobiście w urzędzie miasta/gminy właściwym dla Twojego miejsca zamieszkania. Brak gminy na liście w serwisie internetowym Banku 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 osobiście lub telefonicznie z urzędem miasta/gminy.

Czas trwania sesji online w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej ze względów bezpieczeństwa jest ograniczony. Jeżeli przerwiesz wypełnianie wniosku na czas dłuższy niż 10 minut, nastąpi wylogowanie z serwisu internetowego Banku, a zamiany wprowadzone we wniosku nie zostaną zapisane.

- Podczas wypełniania wniosku możesz zmienić numer rachunku do wypłaty świadczenia wychowawczego przez Organ prowadzący w gminie. Zmiana ta będzie możliwa po potwierdzeniu kodem z narzędzia autoryzacji.

Poprawnie wypełniony wniosek online w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej 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 w tym procesie polega na udostępnieniu i wysłaniu wniosku poprzez serwis internetowy Banku Spółdzielczego w Limanowej 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+.**

Emp@tia, system informatyczny dla służb zabezpieczenia społecznego: na wskazany we wniosku adres e-mail otrzymujesz od systemu Emp@tia Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia będące Urzędowym Potwierdzeniem 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.

Urzędowe Potwierdzenie Odbioru (UPO) zostanie wysłane na podany adres e-mail w ciągu 24 godzin od wypełnienia i wysłania wniosku w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej

Jeżeli w potwierdzeniu wysłania wniosku udostępnionym przez Bank w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej 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.

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+

- 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+ do Organu prowadzącego w gminie, ewentualne dodatkowe działania związane z obsługą wniosku będą załatwiane przez ten Organ w sposób tradycyjny, czyli w formie pisemnej.

### **WYPEŁNIANIE WNIOSKU W SERWISIE INTERNETOWYM BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W LIMANOWEJ – INFORMACJE DODATKOWE**

Wypełnianie Wniosku Rodzina 500+ w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej informacje pomocnicze:

- Wniosek o ustalenie prawa do świadczenia wychowawczego Rodzina 500+ znajdziesz po zalogowaniu do serwisu internetowego Banku Spółdzielczego w Limanowej w sekcji „Oferty i wnioski”=> „Wnioski do złożenia”.
- Wniosek składasz w swoim imieniu, logując się do serwisu internetowego Banku. Nie masz możliwości złożenia wniosku w imieniu innej osoby.
- Wniosek Rodzina 500+ mogą złożyć wszyscy Użytkownicy serwisu internetowego Banku Spółdzielczego w Limanowej
- Przed wypełnieniem wniosku zapoznaj się z Informacjami o programie Rodzina 500+ na stronie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.
- Jeżeli do wniosku załączasz wymagane dokumenty, to przygotuj wcześniej ich skany (dopuszczalne formaty załączników: PNG, JPG lub PDF).

- W przypadku pytań lub wątpliwości dotyczących wypełnienia wniosku, zapoznaj się z Informacjami o programie Rodzina 500+ na stronie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, instrukcjami wypełniania wniosku w wersji papierowej na stronie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej 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: 3,5MB.
  - Nazwy załączników nie mogą zawierać znaków polskich, specjalnych i spacji oraz muszą być unikalne w ramach jednego wniosku.
  - Formaty załączników: PNG, JPG lub PDF.

## BEZPIECZEŃSTWO

### Składając Wniosek Rodzina 500+, przestrzegaj zasad bezpiecznego korzystania z bankowości elektronicznej. Ważne informacje:

Wniosek Rodzina 500+ dostępny jest **bezpłatnie** po zalogowaniu do serwisu internetowego Banku Spółdzielczego w Limanowej.

- **Nie trzeba instalować na komputerze/telefonie żadnych aplikacji ani oprogramowania**, aby wypełnić wniosek Rodzina 500+.
- **Przy zalogowaniu do serwisu internetowego Banku, w celu przejścia do wniosku Rodzina 500+ ani w celu załadowania załączników nie będzie wymagane podanie kodu z narzędzia autoryzacyjnego.** System poprosi o podanie kodu SMS z karty zdrapki lub tokena jedynie wtedy, gdy zaznaczysz na wniosku, aby świadczenia na dzieci były przekazywane na rachunek inny niż na konto w Banku. Prośba o podanie kodu zostanie wyświetlona na zakończenie składania wniosku.
- Jako potwierdzenie wysłania wniosku Rodzina 500+ otrzymasz **Urzędowe Poświadczenie Odbioru (UPO)** z adresu e-mail: [upo500plus@mrpips.gov.pl](mailto:upo500plus@mrpips.gov.pl). UPO będzie przesyłane po wpłynięciu wniosku do systemu Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej o nazwie Emp@tia.

Bank będzie Cię informował o możliwości złożenia wniosku Rodzina 500+ za pośrednictwem elektronicznych kanałów, np. w formie mailingu lub wiadomości w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej.

Pamiętaj jednak, że korespondencja będzie przesyłana ze znanych Ci adresów mailowych banku. **Zawsze sprawdzaj, kto jest nadawcą wiadomości.** Jeśli otrzymasz podejrzaną korespondencję lub mailing w sprawie udostępnienia wniosku Rodzina 500+ od innego nadawcy lub ktoś poprosi Cię o podanie danych do logowania i haseł jednorazowych w tej sprawie, zgłoś to niezwłocznie za pośrednictwem infolinii Banku.

Przypominamy, że w związku z wnioskiem Rodzina 500+ **bank nie prosi o podawanie jakichkolwiek danych drogą e-mailową lub SMS-ową**. Prosimy o zachowanie ostrożności i ograniczonego zaufania w stosunku do e-maili lub SMS-ów, w których znajduje się prośba o podanie poufnych danych lub skorzystanie z linków, kierujących na strony internetowe banków.

**Zgłaszanie reklamacji:** reklamacje dotyczące Wniosku Rodzina 500+, w zależności od ich przedmiotu powinny być składane:

- w Banku – jeżeli dotyczą dostępu i funkcjonowania systemu bankowości elektronicznej internetowym Banku, etapu rejestracji wniosku w systemie internetowym Banku 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 przyjmuje i rozpatruje reklamacje zgodnie z przyjętymi w Banku zasadami. Zapoznaj się z informacjami na temat składania i rozpatrywania reklamacji Klientów w Banku.

## FAQ

### 1. Czy Bank umożliwi złożenie wniosku Rodzina 500+?

Elektroniczne wnioski Rodzina 500+ dostępne są w Bank dla osób, które są klientami Banku i mają dostęp do nowego serwisu internetowego Banku.

### 2. Jak złożyć wniosek Rodzina 500+ za pośrednictwem Banku?

Zanim zaczniesz wypełniać wniosek

- przygotuj dane osobowe swoje i członków Twojej rodziny, w tym dzieci (m.in. imię, nazwisko, PESEL, stan cywilny). Te dane, którymi dysponuje Bank, zostaną pobrane z systemu Banku automatycznie.
- jeżeli na wniosku zamierzasz wskazać:
  - uzyskiwanie przez Ciebie lub członka rodziny dochodów z działalności opodatkowanych w formie ryczału od przychodów ewidencjonowanych bądź karty podatkowej - poprosimy Cię o skany zaświadczeń z Urzędu Skarbowego o dochodzie z ryczału/karty podatkowej dla każdego członka rodziny, który ma taki dochód;
  - kwoty alimentów zapłacone na rzecz osób spoza rodziny - poprosimy Cię o skany dokumentów potwierdzających obowiązek płacenia alimentów tj. tytułu wykonawczego ustalającego alimenty na rzecz osób spoza rodziny (np. skan wyroku alimentacyjnego), oraz przekazów lub przelewów dokumentujących fakt płacenia konkretnych kwot alimentów na rzecz osób spoza rodzin.
- sprawdź, jaki organ w Twojej gminie będzie rozpatrywał wnioski Rodzina 500+
- Zaloguj się do serwisu internetowego Banku.

- Wejdź kolejno do zakładki „Oferty i wnioski” > „Wnioski do złożenia” i kliknij „Wniosek Rodzina 500+”.
- Wypełnij dane we wniosku podążając za instrukcjami na ekranie. Jeżeli w danych w Banku masz nieaktualny adres zamieszkania, zmień go podczas wypełniania Wniosku.
- Załącz załączniki do wniosku, o ile będą one wymagane.
- Zatwierdź i zakończ wniosek. Jeśli wskazałeś inny numer rachunku do wypłaty świadczenia niż konto w Banku, wymagane będzie podanie hasła jednorazowego używanego do zatwierdzania operacji w Banku.
- Pobierz i zapisz w bezpiecznej lokalizacji potwierdzenie złożenia wniosku oraz kopię wypełnionego wniosku Rodzina 500+. To jedyny moment, kiedy będzie możliwe pobranie kopii wniosku złożonego za pośrednictwem Banku.
- 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). 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.

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

### **3. Wniosek Rodzina 500+ na drugie lub kolejne dziecko, czyli wniosek w wersji uproszczonej – o czym pamiętać?**

Ważna informacja dla Klientów składających Wniosek Rodzina 500+ na drugie lub kolejne dziecko w wieku do ukończenia 18 r. życia, czyli wniosku w wersji uproszczonej – prosimy pamiętać o konieczności podania także danych pierwszego dziecka (tj. najstarszego dziecka w wieku do ukończenia 18 r. życia) oraz innych członków rodziny, np. małżonka w sekcji III „Dane członków rodziny”.

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

- Wniosek możesz złożyć przez Internet:
  - w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej  
(dotyczy klientów Banku z dostępem do serwisu internetowego Banku)
  - 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+ możesz złożyć również drogą pocztową lub osobiście w Organie prowadzącym w gminie, któremu podlegasz ze względu na miejsce zamieszkania. Wniosku Rodzina 500+ nie można złożyć w oddziale Banku ani przez infolinię Banku.

### **5. Czy muszę być klientem Banku Spółdzielczego w Limanowej aby złożyć wniosek Rodzina 500+ za pośrednictwem tego Banku?**

Elektroniczne wnioski Rodzina 500+ dostępne są w Banku jedynie dla osób, które są klientami Banku i mają dostęp do serwisu internetowego Banku.

### **6. Jestem klientem Banku Spółdzielczego w Limanowej i mam dostęp do serwisu internetowego Banku. Dlaczego nie mogę złożyć wniosku Rodzina 500+?**

Jeśli otworzyłeś konto w Banku potwierdzając swoje dane przelewem aktywacyjnym z innego banku i nie potwierdziłeś swoich danych osobowych w oddziale Banku, nie możesz złożyć wniosku Rodzina 500+ przez serwis internetowy Banku. Jeśli potwierdzisz swoją tożsamość w dowolnym oddziale Banku, będziesz mógł złożyć wniosek Rodzina 500+ za pośrednictwem serwisu internetowego Banku.

Jeśli powyższy opis nie dotyczy Twojej sytuacji, prosimy o kontakt z Bankiem w celu wyjaśnienia sytuacji.

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

Zwróć się do urzędu miasta/gminy, w którym mieszkasz, o taką informację.

### **8. Jakie konto podać we wniosku Rodzina 500+ do wypłaty świadczeń?**

Możesz wskazać dowolne konto bankowe, na które chcesz otrzymywać świadczenia na swoje dzieci. Jeśli składasz wniosek w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej możesz wskazać konto w Banku Spółdzielczym w Limanowej lub w dowolnym innym banku. Pieniądze możesz również odbierać w formie innej niż przelew na konto – w celu uzyskania informacji, jaka forma wypłaty w przypadku braku konta bankowego będzie dostępna w Twojej gminie, skontaktuj się z organem prowadzącym w Twojej gminie.

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

Wnioskujący może wskazać dowolne konto, na które będą przekazywane środki, przy czym we wniosku Rodzina 500+ można wskazać tylko jeden numer konta do otrzymywania świadczeń na wszystkie dzieci.

Należy pamiętać, że dziecko do 13 roku życia nie może dokonywać czynności prawnych związanych z posiadaniem konta. Zatem nawet jeśli posiada ono Konto dla dzieci od 0 do 13 roku życia i rodzic chce na nie przekazywać świadczenia z programu Rodzina 500+, to on dysponuje rachunkiem dziecka.



## **10. Czy po wysłaniu wniosku Rodzina 500+ przez serwis internetowy Banku będzie można go modyfikować?**

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

## **11. Kto składa wniosek Rodzina 500+? Czy wniosek składa jeden rodzic, czy oboje?**

Wniosek składa jeden z rodziców. Nie jest ważny stan cywilny rodziców, wsparcie dostaną wszystkie rodziny — takie, w których rodzice żyją w związku małżeńskim albo związku nieformalnym oraz te, w których jeden z rodziców samotnie wychowuje dzieci jeśli spełniają warunki ustawowe.

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 rozwiedzeni, w separacji lub żyjący w rozłączeniu dzielą się opieką nad dzieckiem zgodnie np. z planem wychowawczym (na podstawie orzeczenia sądu ustanawiającego tzw. opiekę naprzemienną) — oboje mogą złożyć wniosek na dziecko nad którym sprawują opiekę naprzemienną i dostaną wsparcie na to dziecko ale w wysokości połowy nominalnej miesięcznej wysokości świadczenia, tj. co do zasady 250 zł miesięcznie - więcej informacji na stronie internetowej Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

## **12. Nie mogę dodać załączników do wniosku Rodzina 500+. Co robić?**

Do wniosku o świadczenie wychowawcze w ramach programu Rodzina 500+ 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: 3,5MB.

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+ niż wymienione powyżej, prosimy o kontakt z infolinią Banku.

## **13. 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 adresu e-mail: [upo500plus@mrpips.gov.pl](mailto:upo500plus@mrpips.gov.pl).

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

Decyzję o przyznaniu świadczenia w ramach rządowego Programu Rodzina 500+ podejmuje organ prowadzący w Twojej gminie po wcześniejszej analizie wniosku.

Rola Banku ogranicza się do weryfikacji tożsamości wnioskującego i umożliwienia swoim klientom złożenia wniosku Rodzina 500+ w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej.

Bank Spółdzielczy w Limanowej nie dokonuje sprawdzenia poprawności wypełnienia wniosku pod względem formalnym i merytorycznym i nie posiada informacji dotyczących dalszej obsługi wniosku przez wybrany organ prowadzący. Wniosek oraz załączniki Bank usuwa trwale po wysłaniu ich do systemu Emp@tia, za pośrednictwem którego złożone wnioski trafiają do rozpatrzenia przez wybrany przez Ciebie organ prowadzący w gminie w której mieszkasz.

**15. Czy do przyznania świadczenia w ramach programu Rodzina 500+ brane są pod uwagę moje dane, którymi dysponuje Bank Spółdzielczy w Limanowej?**

Bank pomaga Ci w wypełnianiu wniosku Rodzina 500+ podstawiając Twoje dane osobowe, którymi dysponuje, takie jak imię, nazwisko, PESEL oraz numer konta w Banku, o ile wskażesz go jako rachunek, na który będą przekazywane świadczenia z programu Rodzina 500+. Bank nie przekazuje w ramach wniosku Rodzina 500+ żadnych informacji o produktach i usługach, jakie wnioskujący ma w Banku.

**16. Czy Bank przekazuje do organu przyznającego świadczenia w ramach programu Rodzina 500+ moje dane?**

Bank pomaga Ci w wypełnianiu wniosku Rodzina 500+ podstawiając znane mu Twoje dane osobowe, takie jak imię, nazwisko, PESEL, numer konta w Banku. 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+.

**17. Na jakiej podstawie Bank umożliwi składanie wniosków o świadczenia w ramach programu Rodzina 500+?**

Bank zawarł z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej porozumienie dotyczące składania wniosków w programie Rodzina 500+ w serwisach bankowości internetowej – możliwość składania wniosków poprzez serwisy bankowości internetowej banków krajowych przewidują przepisy ustawy z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci (Dz.U. z 2016 r. poz. 195 ze zm.).

**18. Czy świadczenie w ramach programu Rodzina 500+ może być przyznane w innej wysokości niż 500 zł?**

Jest to uzależnione od indywidualnej sytuacji danego wnioskującego i jego rodziny - więcej informacji na stronie Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

**19. Czym się różni potwierdzenie złożenia wniosku, które mogę pobrać z serwisu internetowego Banku Spółdzielczego w Limanowej od Urzędowego Potwierdzenia Odbioru (UPO)/ Urzędowego Poświadczenia Przedłożenia (UPP)?**

Potwierdzenie złożenia wniosku jest wystawiane przez Bank w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej po wypełnieniu wniosku Rodzina 500+ i jest dostępne w zakładce z wnioskami wypełnionymi. 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 złożenia 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. Informację tę przekazuje wnioskującemu dodatkowo pracownik infolinii Banku.

Statusy potwierdzenia złożenia wniosku mogą się zmieniać raz na dobę.

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

Otrzymanie potwierdzenia złożenia wniosku z Banku Spółdzielczego w Limanowej oraz UPO nie gwarantuje, że otrzymasz świadczenia pieniężne w ramach programu Rodzina 500+, a jedynie, że wniosek został przyjęty do rozpatrzenia przez wybrany przez Ciebie organ prowadzący gminie.

Każdy wniosek Rodzina 500+ 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+, a organ prowadzącym w gminie może, kontaktując się z wnioskodawcą pisemnie, wymagać dostarczenia dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów.

**UWAGA!** Przyznanie lub odmowa przyznania świadczenia wychowawczego w ramach programu Rodzina 500+ 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.

## **20. Jakie dane zawiera potwierdzenie złożenia wniosku Rodzina 500+?**

STATUS WNIOSKU - status pobrany z systemu Emp@tia

IDENTYFIKATOR WNIOSKU - zawiera unikalny numer wniosku

DATA ZŁOŻENIA WNIOSKU - data złożenia wniosku w systemie Banku

IMIĘ - dane osoby wnioskującej

NAZWISKO - dane osoby wnioskującej

PESEL - dane osoby wnioskującej

NAZWA NADAWCY WNIOSKU – zawiera informacje o instytucji: Bank

NAZWA/KOD OGRANU PROWADZĄCEGO – nazwa/kod organu prowadzącego w gminie

KOD DOKUMENTU – techniczny kod dokumentu nadawany przez system komputerowy

WERSJA DOKUMENTU - techniczny kod dokumentu nadawany przez system komputerowy

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

Potwierdzenie złożenia wniosku „Rodzina 500+” możesz pobrać od razu po złożeniu wniosku w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej. Status potwierdzenia może się zmieniać i będzie aktualizowany raz na dobę w serwisie internetowym w zakładce „Złożone wnioski”.

W momencie przekazania wniosku z Banku do systemu Emp@tia, odpowiedzi na wszelkie pytania i obsługę wniosku o świadczenie wychowawcze w ramach programu Rodzina 500+ przejmują organy prowadzące w gminie, którym podlega wnioskujący o świadczenie.

## **22. Czy i jak mogę pobrać kopię wypełnionego wniosku Rodzina 500+?**

Kopię pobranego wniosku Rodzina 500+ możesz pobrać tylko 1 raz od razu po wysłaniu wniosku Rodzina 500+ za pośrednictwem serwisu internetowego Banku. Zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego potwierdzeniem wniesienia wniosku do organu prowadzącego w gminie (Urząd miasta/gminy/MOPS) ze względu na miejsce zamieszkania klienta jest UPO/UPP.

Jeśli nie udało Ci się wydrukować wypełnionego wniosku z systemu serwisu internetowego internetowym Banku, udaj się do organu prowadzącego w gminie (Urząd miasta/gminy/MOPS), któremu podlegasz ze względu na miejsce zamieszkania i poproś o kopię wniosku.

## **23. Jakie statusy może mieć wniosek Rodzina 500+ na potwierdzeniu złożenia wniosku Rodzina 500+?**

Na potwierdzeniu złożenia wniosku wniosek Rodzina 500+ składany w serwisie internetowym Banku 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.

## **24. Dlaczego Bank nie chce mnie informować o statusie wniosku Rodzina 500+?**

Bank umożliwia jedynie złożenie wniosku Rodzina 500+ i wysłanie go z serwisu internetowego Banku do organu prowadzącego w gminie poprzez system Emp@tia prowadzony przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Ze względu na to, że Bank po przesłaniu wniosku Rodzina 500+ do systemu Emp@tia, nie może przechowywać danych z wniosku oraz nie otrzymuje żadnych danych od właściwego organu, nie ma tym samym możliwości informowania o statusie wniosku po przesłaniu go, za pośrednictwem systemu Emp@tia, do wybranego przez Ciebie organu prowadzącego w gminie. W razie pytań o wniosek Rodzina 500+ prosimy o kontakt bezpośrednio z wybranym przez Ciebie organem prowadzącym w Twojej gminie.

## **25. Czy Bank przyjmuje reklamacje dotyczące wniosków o świadczenie „Rodzina 500+”?**

Bank odpowiada za możliwość udostępnienia klientom w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej wypełnienia wniosku Rodzina 500+ 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 złożenia wniosku. Zatem Bank może odpowiadać na reklamacje związane wyłącznie z przekazaniem wniosku do systemu Emp@tia. Zgłaszanie reklamacji w Banku może dotyczyć jedynie dostępu i funkcjonowania systemu bankowości elektronicznej Banku, etapu rejestracji wniosku w systemie internetowym Banku oraz jego wysłania. Jak tylko otrzymasz Urzędowe Poświadczenie Przedłożenia (UPP)/Urzędowe Poświadczenie Odbioru wniosku (UPO) na adres e-mail, który wskazałeś we wniosku Rodzina 500+, odpowiedzi na pytania i obsługę wniosku Rodzina 500+ przejmuje organ prowadzący w gminie (np. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej/Urząd miasta/gminy). W razie reklamacji złożonej w związku z wnioskiem Rodzina 500+ prosimy o kontakt bezpośrednio z danym organem prowadzącym, który obejmuje Twoje miejsce zamieszkania.

## **26. Jak zorientuję się, że źle wypełniłem wniosek Rodzina 500+?**

Bank odpowiedzialny jest za potwierdzenie Twojej tożsamości we wniosku Rodzina 500+, ale nie weryfikuje merytorycznie danych, jakie wprowadziłeś we wniosku oraz załączników, które do niego dołączyłeś. Potwierdzenie złożenia wniosku, jakie wyświetla się w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej oraz UPO/UPP, które otrzymujesz na adres mailowy, potwierdzają formalne wysłanie wniosku Rodzina 500+, ale nie jego poprawność. Jeśli wypełniłeś błędnie wniosek Rodzina 500+ otrzymasz listowną prośbę od organu właściwego o korektę wniosku/uzupełnienie informacji/dokumentów.

## **27. Urodziło mi się kolejne dziecko. Jak złożyć wniosek o świadczenie wychowawcze Rodzina 500+ za pośrednictwem Banku?**

Nie ma możliwości korekty/aktualizacji już złożonego wniosku Rodzina 500+ 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, możesz za pośrednictwem serwisu internetowego Banku złożyć nowy wniosek na to dziecko.

## **28. Moje dziecko przestało się kwalifikować do wypłaty świadczeń z programu Rodzina 500+. Jak złożyć korektę/aktualizację wniosku Rodzina 500+ za pośrednictwem Banku?**

Nie ma możliwości korekty/aktualizacji wniosku Rodzina 500+ za pośrednictwem Banku. Jeśli sytuacja w Twojej rodzinie uległa zmianie, skontaktuj się niezwłocznie z organem prowadzącym w Twojej gminie. Pamiętaj również, że przepisy prawa przewidują konsekwencje prawne za nienależnie pobrane świadczenia.

## **29. Jakie podmioty biorą udział w obsłudze wniosku Rodzina 500+ składanego za pośrednictwem Banku? Jaką rolę pełnią Bank, system Emp@tia i organ prowadzący w gminie?**

Bank weryfikuje tożsamość wnioskującego i umożliwia swoim klientom złożenie wniosku Rodzina500+ w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej.

Złożenie wniosku w oddziale Banku Spółdzielczego w Limanowej lub za pośrednictwem konsultanta infolinii nie jest możliwe.

Bank umożliwia pobranie wypełnionego wniosku Rodzina 500+ TYLKO bezpośrednio po złożeniu wniosku. Zachowuje jednak możliwość pobrania potwierdzenie złożenia wniosku przez okres 10 lat od momentu wysłania wniosku.

Bank nie dokonuje sprawdzenia poprawności wypełnienia wniosku pod względem formalnym i merytorycznym i nie posiada informacji dotyczących dalszej obsługi wniosku przez organ prowadzący w gminie, któremu podlegasz ze względu na miejsce zamieszkania. Wniosek oraz załączniki Bank usuwa trwale 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+ z Banku do obsługi przez organ prowadzący w gminie. System Emp@tia wysyła wnioskującemu UPO/UPP na adres e-mail podany we wniosku.

Organ prowadzący w gminie to jednostka wskazana do obsługi wniosków o świadczenie wychowawcze w ramach programu Rodzina 500+ (np. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Urząd miasta/gminy). Organ prowadzący w gminie wybierasz ze względu na miejsce swojego zamieszkania.

## **30. Z kim mogę się skontaktować w sprawie programu Rodzina 500+?**

Kontaktuj się przede wszystkim z organem prowadzącym 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.

## **31. Mam błąd we wniosku Rodzina 500 plus. Czy bank może go wycofać i nie wysłać do analizy organu prowadzącego w gminie?**

Nie ma możliwości korekty/aktualizacji już złożonego wniosku Rodzina 500+ 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 zaznaczyłaś składając wniosek aby ustalić, czy nie zawiera on błędów/jest kompletny.

**32. Czy Klient może złożyć wniosek Rodzina 500+ elektronicznie w internetowym Banku, jeśli ma w składzie rodziny: a) dzieci bez nadanego numeru PESEL (przyznawany w ciągu około 2 tygodni), b) osoby bez numeru PESEL (np. obcokrajowcy)?**

Nie, w takiej sytuacji należy złożyć wniosek w organie prowadzącym w gminie właściwym dla miejsca Twojego zamieszkania, gdyż system bankowości elektronicznej wymusi podanie PESEL.

**33. Dlaczego od 1 sierpnia 2017 r. po zalogowaniu do serwisu Banku widoczne są dwa Wnioski Rodzina 500+?**

**W okresie od 1 sierpnia do 30 września 2017 w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej są widoczne Wnioski Rodzina 500+ na dwa okresy świadczeniowe:**

- **Wniosek na aktualnie trwający okres, który kończy się 30.09.2017** (dotyczy to tych rodzin, którym np. urodziło się dziecko, na rzecz którego może być wypłacane świadczenie jeszcze w tym okresie)
- **Wniosek na nowy okres od 1.10.2017 do 30.09.2018**

Od 1 października 2017 r. w serwisie internetowym Banku Spółdzielczego w Limanowej będzie dostępny wyłącznie wniosek na nowy okres świadczeniowy.

**34. Co zmieniło się we Wniosku i Programie Rodzina 500+ w stosunku do poprzedniego roku?**

Zmiany w programie „Rodzina 500+” dotyczyły likwidacji nielicznych, aczkolwiek niepożądanych zjawisk. Polegały one m.in. na dopasowywaniu przez niektórych rodziców dochodu do kryterium dochodowego uprawniającego do świadczenia wychowawczego na pierwsze dziecko, deklarowaniu niezgodnie ze stanem faktycznym samotnego wychowywania dziecka, pobieraniu świadczenia wychowawczego przez osoby niezamieszkujące w Polsce, deklarowaniu przez osoby prowadzące działalność opodatkowaną w formie karty podatkowej lub ryczałtu od przychodów ewidencjonowanych w oświadczeniach zaniżonych dochodów z takiej działalności.

Zmiany we wniosku polegały przede wszystkim na maksymalnym uproszczeniu formularza, w tym np. ograniczeniu liczby miejsc, w których konieczne było załączanie dokumentów.

**35. Czy mogę wypełnić Wniosek Rodzina 500+ online przez serwis Banku, jeżeli jestem opiekunem prawnym dziecka?**

Nie. W takim przypadku musisz złożyć wniosek o świadczenie Rodzina 500+ bezpośrednio w organie prowadzącym w gminie właściwej dla Twojego miejsca zamieszkania.