

INFORMACJA PRASOWA

Koniec ePUAP w relacjach klientów indywidualnych z ZUS

Rok 2026 przyniósł istotną zmianę w sposobie komunikacji z instytucjami publicznymi, w tym z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych. Od 1 stycznia korespondencja kierowana do ZUS za pośrednictwem platformy ePUAP nie jest uznawana za skutecznie doręczoną. Do 11 marca ZUS honorował korespondencję przysланą w ten sposób, więc tak złożone wnioski zostaną jeszcze rozpatrzone.

Jednak od 12 marca klienci indywidualni nie mogą już kontaktować się z ZUS przez ePUAP. Pismo wysłane tą drogą – zgodnie z przepisami, które weszły w życie od 1 stycznia 2026 r. – nie wywołuje skutków prawnych, co jest szczególnie istotne w przypadku zachowania terminów. Wnioski i pisma napływające za pośrednictwem platformy ePUAP nie będą rozpatrywane.

Dlaczego wprowadzono zmiany

- Nowe zasady to krok w stronę ujednoczenia komunikacji z całą administracją publiczną. Zamiast ePUAP-u dostępne są e-Doręczenia, które zapewniają wyższy poziom bezpieczeństwa i przejrzystości oraz dają gwarancję, że korespondencja trafi bezpośrednio do właściwego adresata – wyjaśnia Beata Kopczyńska, regionalna rzeczniczka prasowa ZUS w województwie śląskim.

Jak teraz komunikować się z ZUS

Obecnie klienci ZUS mają do dyspozycji dwie oficjalne drogi elektroniczne:

1. e-Doręczenia – zapewniają potwierdzenie nadania oraz odbioru i są prawnym odpowiednikiem listu poleconego za zwrotnym poświadczeniem odbioru.
2. Portal eZUS – pozostaje głównym kanałem dla płatników składek, ubezpieczonych i świadczeniobiorców. Za jego pośrednictwem można składać wnioski, sprawdzać stan konta i odbierać decyzje.

Czy dostępne są inne formy kontaktu

Korespondencja papierowa nadal funkcjonuje i dotyczy osób, które nie korzystają z form elektronicznych. Konsultanci infolinii ZUS są dostępni dla klientów od poniedziałku do piątku w godz. 7:00–18:00 pod numerem telefonu 22 560 16 00. Można również korzystać z formularza kontaktowego na stronie zus.pl lub zadać pytanie ogólne mailem: cot@zus.pl. Warto jednak pamiętać, że poczta elektroniczna nie gwarantuje pełnego bezpieczeństwa danych, dlatego nie należy przysyłać tą drogą informacji wrażliwych ani danych osobowych.

Beata Kopczyńska
regionalna rzeczniczka prasowa ZUS
w województwie śląskim