

Ministerstwo Finansów

Departament Relacji z Klientami

Warszawa, 6 lutego 2025 roku

Sprawa: eMCeK - telePIN
Znak sprawy: DRK3.057.3.2025
Kontakt: Magdalena Hryciuk
tel.: +48 (22) 694-30-25
e-mail: Sekretariat.DRK@mf.gov.pl

Ireneusz Połec
Wiceprezes Zarządu
Związek Przedsiębiorców i Pracodawców Lubelskie
ul. Firlejowska 2a/16
20-306 Lublin

Telefon do konsultanta Krajowej Administracji Skarbowej oraz możliwość potwierdzenia tożsamości w celu uzyskania informacji indywidualnej - telePIN

Szanowny Panie,

Krajowa Administracja Skarbowa (KAS) wprowadziła zmianę modelu kontaktu telefonicznego z klientami naszej organizacji. Infolinia KAS oraz możliwość potwierdzania tożsamości za pomocą telePIN ma na celu ułatwienie dostępu do informacji w kontakcie telefonicznym i jednocześnie zwiększenie bezpieczeństwa danych osobowych oraz finansowych naszych klientów.

Efektywność i bezpieczeństwo z infolinią KAS

Dzięki infolinii KAS podatnicy mogą szybko i wygodnie uzyskać zarówno ogólne, jak i indywidualne informacje podatkowe bez konieczności wizyty w urzędzie skarbowym. Wprowadzone rozwiązanie jest szczególnie przydatne dla osób, aktywnych zawodowo lub mających trudności z osobistym stawieniem się w urzędzie.

Infolinia KAS umożliwia bezpośredni kontakt z konsultantami i ekspertami.



Krajowa Administracja
Skarbowa

tel.: +48 22 694 55 55
fax: +48 22 694 36 84
gov.pl/finanse
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

ul. Świętokrzyska 12
00-916 Warszawa

Możliwość uzyskania informacji telefonicznie pozwala zaoszczędzić czas zarówno podatnikom, jak i pracownikom urzędów skarbowych. Podatnicy nie muszą tracić czasu na dojazdy i oczekiwanie w kolejkach, a pracownicy urzędów nie dzielą swoich zadań między obsługą telefoniczną a obsługą bezpośrednią podatnika, co przyczynia się do ogólnej poprawy funkcjonowania administracji skarbowej.

Dodatkowo, **weryfikacja tożsamości za pomocą telePIN jest wyborem klienta zapewnia bezpieczeństwo przekazywanych informacji, chroniąc podatników przed nieautoryzowanym dostępem do ich danych.** To rozwiązanie zwiększa zaufanie do systemu i zapewnia, że informacje są udostępniane wyłącznie uprawnionym osobom.

Infolinia KAS dostęp do informacji dla pełnomocników ogólnych (PPO) i osób upoważnionych do konta organizacji (UKO)

Tworząc nowy model obsługi w kanale telefonicznym przewidzieliśmy możliwość pozyskania informacji spersonalizowanych na temat klienta zgodnie z aktualnymi wymaganiami prawnymi.

Prawo do uwierzytelnienia się w rozmowie telefonicznej mają również pełnomocnicy naszych Klientów i użytkownicy konta organizacji.

Proces uwierzytelnienia, gdy na infolinię zadzwoni pełnomocnik ogólny bądź osoba upoważniona do konta organizacji przebiega:

1. Pełnomocnik/osoba upoważniona dzwoni na infolinię KAS wybierając infolinię urzędu skarbowego.
2. Pełnomocnik/osoba upoważniona **podaje swój osobisty kod telePIN** oraz identyfikator PESEL lub NIP.
3. Pełnomocnik/osoba upoważniona potwierdza, że chce rozmawiać w sprawie mocodawcy.
4. Pełnomocnik/osoba upoważniona podaje identyfikator PESEL lub NIP mocodawcy/organizacji.
5. Pełnomocnik/osoba upoważniona łączy się z konsultantem.

Proces uwierzytelnienia podczas rozmowy telefonicznej w urzędzie skarbowym może obejmować również pełnomocnictwo szczególne. Wówczas proces przebiega:

1. Pełnomocnik/osoba upoważniona dzwoni do pracownika prowadzącego sprawę.
2. Pełnomocnik/osoba upoważniona **podaje swój osobisty kod telePIN** oraz identyfikator PESEL lub NIP.
3. Pełnomocnik/osoba upoważniona potwierdza, że chce rozmawiać w sprawie mocodawcy.
4. Pełnomocnik/osoba upoważniona podaje identyfikator PESEL lub NIP mocodawcy/organizacji.
5. Pracownik weryfikuje umocowanie w systemie lub w aktach sprawy.

Odpowiadając na skierowane pytania

Czy pełnomocnictwo PPS-1 wystarczy do otrzymania informacji telefonicznej o zapłaconych zaliczkach?

Stosownie do art. 138e § 1 Ordynacji podatkowej pełnomocnictwo szczególne (PPS-1) upoważnia do działania w konkretnej sprawie podatkowej lub innej wskazanej sprawie należącej do właściwości organu podatkowego. Przez sprawę, o której mowa w powołanym przepisie, należy rozumieć jedną z procedur podatkowych np. czynności sprawdzające, kontrolę podatkową lub postępowanie podatkowe. Sprawę wskazuje się w poz. 71 druku PPS-1. Pełnomocnictwo PPS-1 wystarczy do otrzymania informacji telefonicznej o zapłaconych zaliczkach, jeśli informacja ta jest przekazywana w związku z toczącą się procedurą podatkową i jeśli zakres tego pełnomocnictwa obejmuje tę procedurę.

Należy mieć na uwadze, aby zakres pełnomocnictwa szczególnego był dokładnie wskazany i nie budził wątpliwości.

Druk pełnomocnictwa szczególnego PPS-1 należy złożyć w urzędzie skarbowym mocodawcy.

Czy planowane jest poszerzenie możliwości pełnomocnictwa UPL-1 na pobieranie informacji o zapłaconych zaliczkach podatkowych?

Obecnie nie są planowane zmiany dotyczące poszerzenia możliwości pełnomocnictwa UPL-1 o pobieranie informacji o zapłaconych zaliczkach podatkowych. Pełnomocnictwo UPL-1 upoważnia jedynie do podpisywania deklaracji składanych za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

Czy klient biura rachunkowego może pracownikom biura przekazać swój telePIN celem uzyskiwania informacji o zaliczkach z urzędu skarbowego?

Klient biura rachunkowego nie może przekazywać swojego telePIN pracownikom biura rachunkowego w celu uzyskiwania informacji o zaliczkach z urzędu skarbowego.

Kod telePIN jest indywidualnym hasłem służącym do weryfikacji tożsamości i powinien być używany wyłącznie przez osobę, której został nadany.

Udostępnienie indywidualnego kodu telePIN może skutkować nieautoryzowanym dostępem przez osobę posiadającą telePIN do poufnych informacji podatkowych, takich jak szczegóły nadpłat, zwrotów, stanu rozliczeń jak również do danych osobowych.

Zachęcamy, aby Państwa klienci, korzystali z funkcjonalności w e-Urzędzie Skarbowym, polegającej na wydruku Raportu podatnika. Dodatkowo mogą również wykonać wydruk z zakładki Rozliczenia i przedłożyć informację o wpłatach widniejących na koncie w urzędzie skarbowym.

W przypadku organizacji takich jak spółki kapitałowe lub osobowe, stowarzyszenia, fundacje, spółdzielnie, grupy kapitałowe, istnieje możliwość nadania uprawnień pracownikowi biura podatkowego do Konta organizacji. Konto

organizacji daje bezpośredni dostęp do konta organizacji, możliwość sprawdzenia zakładki Rozliczenia oraz skorzystania z takich funkcji jak pozyskanie zaświadczenia o niezaleganiu dla organizacji nawet w kilka minut.

Mamy nadzieję, że klienci Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) oraz podmioty współpracujące z KAS na rzecz swoich klientów zaufają nowoczesnym rozwiązaniom, jakie oferuje nowy model kontaktu a w nim między innymi infolinia KAS czy e-Urząd Skarbowy. Wszystkim nam zależy na zwiększeniu bezpieczeństwa naszych klientów, tak by informacje udostępniane były wyłącznie uprawnionym osobom.

Z wyrazami szacunku

Maria Chober
Zastępca Dyrektora
Departamentu Relacji z Klientami