

# Obsługa klienta KAS



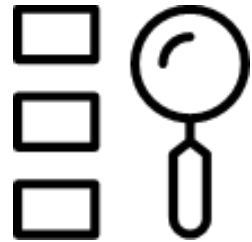
Ministerstwo  
Finansów



Krajowa Administracja  
Skarbowa



# Obsługa klienta KAS przez internet, telefon, w urzędzie.



Co załatwisz przez telefon i internet.

Jakie usługi znajdziesz w e-Urzędzie Skarbowym.

Co się zmieni w obsłudze telefonicznej.

Jak skorzystać z nowych rozwiązań.

Kontakt z pracownikiem na miejscu.



## Cel strategiczny

**Dajemy Ci możliwość załatwienia w większości spraw bez wizyty w urzędzie skarbowym.**



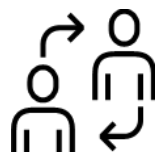
Z dowolnego miejsca.



Za pośrednictwem infolinii Krajowej Administracji Skarbowej.



Za pośrednictwem usług e-Urzędu Skarbowego.



W imieniu swojego klienta.



**Obsługa klienta KAS**

Ministerstwo  
Finansów

**KAS**  
Krajowa Administracja  
Skarbowa

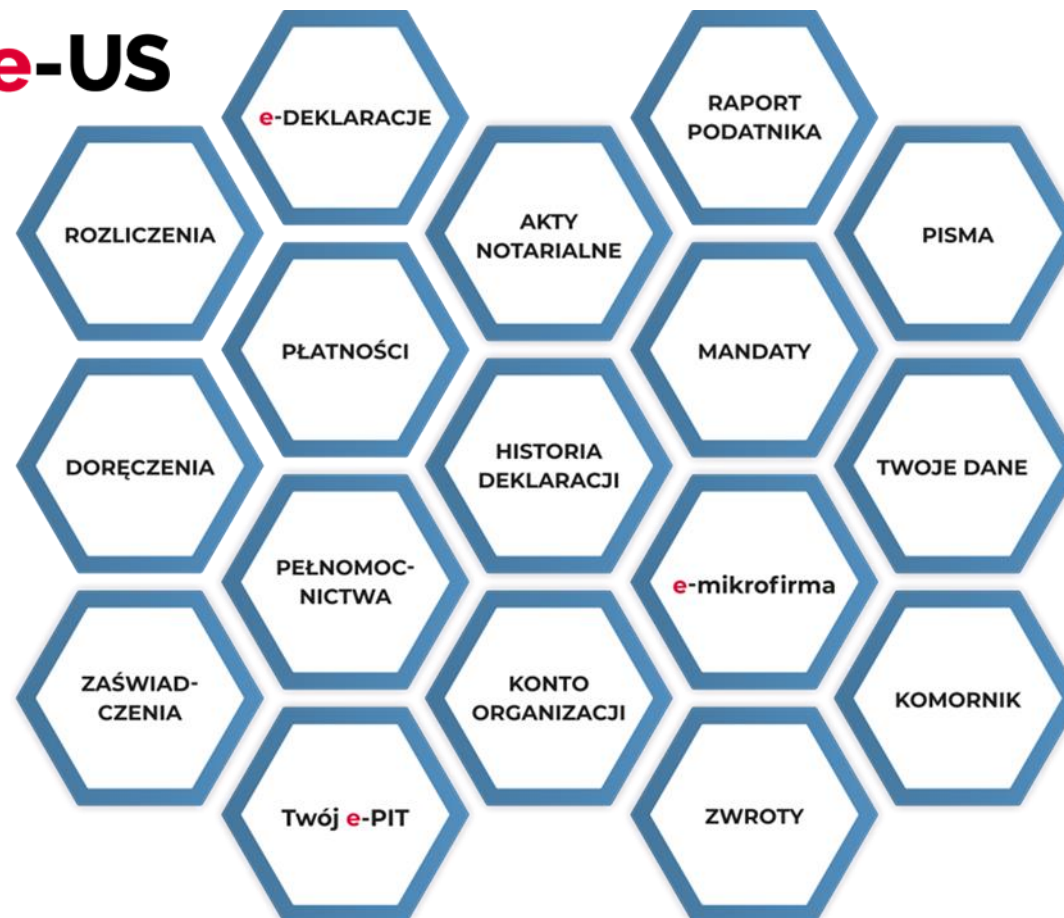
# Usługi cyfrowe w e-Urzędzie Skarbowym



### Twój e-US

Aktualnie adresatami budowanych w serwisie e-usług są podatnicy, płatnicy, pełnomocnicy, komornicy sądowi i notariusze.

Dzięki dedykowanym kontom usługi są dostosowane do indywidualnych profili użytkowników.



## Obsługa Klientów w kanałach zdalnych e-US



Użytkownicy	15,3 mln (182 mln wejść e-US)
Dokumenty wysłane	1,8 mln
Zgody na doręczenia	1,9 mln wyrażonych zgód
Dokumenty doręczone	1,8 mln
Zaświadczenia	1,1 mln (0,7 mln automat)
Komornicy	10,9 mln zajęć 2,6 mln zapytań (automat)
Zwroty podatków	19,8 mln wejść
Historia deklaracji	10 mln pobrań deklaracji

**30%** - o tyle  
wzrosła od  
początku 2024  
roku liczba  
korzystających z  
usług e-US!

## Statystyka korzystania z telePIN w e-US



Aktywny telePIN	<b>34.662 szt.</b>
Zablokowany telePIN	<b>19 szt.</b>
Nieaktywny telePIN	<b>97 szt.</b>

**Dzięki e-Korespondencji można wysyłać i otrzymywać dokumenty elektroniczne za pośrednictwem konta w e-Urzędzie Skarbowym, w tym zaświadczenia.**

Z e-Korespondencji mogą skorzystać obywatele i jednostki organizacyjne, bez względu na ich formę prawną, np.:

- spółki kapitałowe lub osobowe,
- stowarzyszenia,
- fundacje,
- spółdzielnie,
- grupy kapitałowe.

Organizacje w tym celu powinny w pierwszej kolejności ustanowić **użytkownika konta organizacji (UKO)** w e-Urzędzie Skarbowym.

**Warunkiem korzystania z tej usługi jest udzielenie zgody na taką formę komunikacji.**







### Zaloguj się

Wybierz sposób logowania:

#### Login.gov.pl

profil zaufany, mObywatel, e-dowód  
lub bankowość elektroniczna

Najczęściej używana metoda logowania  
do usług administracji publicznej.

Wybierz

Strona główna

### Ustawienia

#### Zgody i powiadomienia

Ustawienia e-Korespondencji oraz powiadomień z e-Urzędu Skarbowego

#### Infolinia Krajowej Administracji Skarbowej

Nadawanie kodu telePIN do potwierdzania tożsamości.

#### Metody logowania

Metody, jakimi możesz zalogować się do e-Urzędu Skarbowego

Strona główna

### Ustawienia

#### Zgody i powiadomienia

Ustawienia e-Korespondencji oraz powiadomień z e-Urzędu Skarbowego

#### Dane do powiadomień

Dane, na które otrzymasz powiadomienia z e-Urzędu Skarbowego

##### Telefon

##### E-mail

Aktualizuj dane

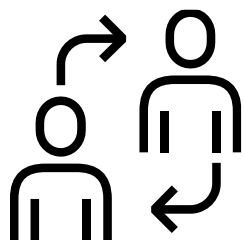
Usuń dane

#### e-Korespondencja

Wyraziłeś już zgodę na doręczanie korespondencji w e-Urzędzie Skarbowym.  
Aby ją wycofać, kliknij przycisk „Wycofaj zgodę”.

Wycofaj zgodę

Pełnomocnik ogólny działa w imieniu mocodawcy we wszystkich sprawach podatkowych, którymi zajmują się jednostki Krajowej Administracji Skarbowej oraz jednostki Samorządu Terytorialnego.



### Pełnomocnictwo ogólne PPO-1:

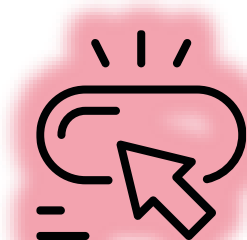
- zgłasza się tylko w formie elektronicznej;
- nie upoważnia do podpisywania deklaracji podatkowych;
- zwolnione jest z opłaty skarbowej;
- może być udzielone dowolnej osobie przez mocodawcę;
- możliwość ustanowienia więcej niż jednego pełnomocnika ogólnego, ale w przypadku ustanowienia więcej niż jednego pełnomocnika ogólnego należy wskazać który z nich jest pełnomocnikiem do doręczeń.



**Konto organizacji w e-Urzędzie Skarbowym** to konto przypisane konkretnej organizacji, np. spółce, fundacji lub stowarzyszeniu.

Poprzez takie konto, organizacje mogą korzystać z usług oferowanych w e-US. W ramach konta organizacji można m. in.:

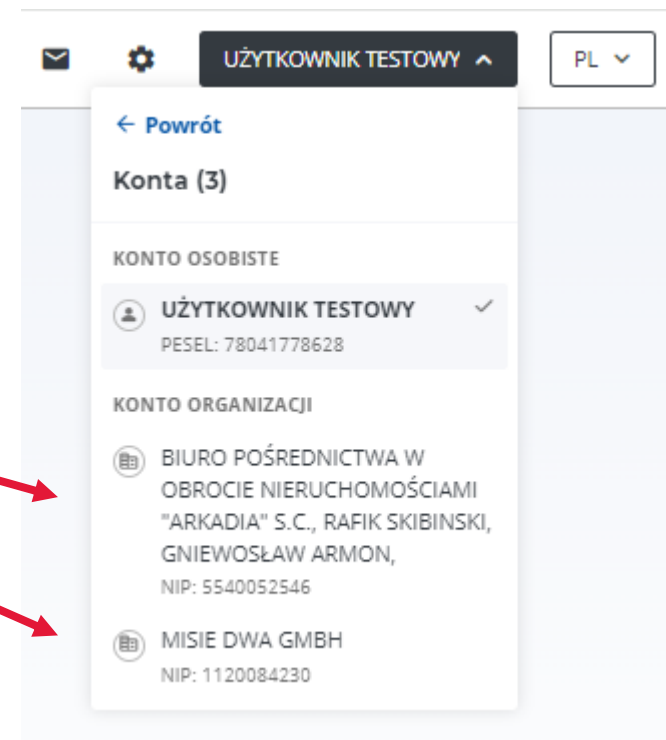
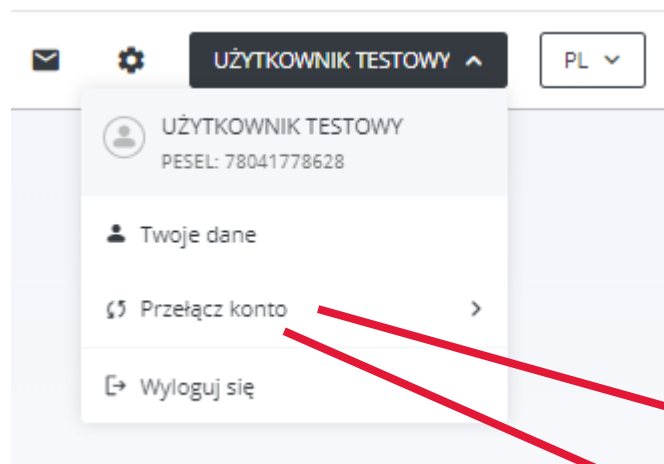
- szybko i wygodnie wyrazić lub wycofać zgodę na otrzymywanie korespondencji w e-US,
- składać pisma do organów podatkowych,
- bezpłatnie występować o wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach,
- składać zawiadomienie ZAW-NR,
- przeglądać dane rejestracyjne organizacji.



Od kwietnia organizacje **nie muszą już upoważniać** pełnomocników by rozliczać się elektronicznie, ponieważ UKO jako organizacja złoży deklaracje z poziomu konta tej organizacji w e-Urzędzie Skarbowym.

Nadal także deklaracje w imieniu organizacji złożą pełnomocnicy upoważnieni do podpisywania deklaracji elektronicznych z poziomu własnego konta w e-US.

Jak przelogować się między kontem prywatnym osoby upoważnionej do konta organizacji (UKO) a kontem organizacji





**Raport podatnika** w e-Urzędzie Skarbowym to szczegółowe zestawienie zawierające:



- dane identyfikacyjne i adresowe, w tym formę opodatkowania;
- informacje o wystąpieniu ewentualnych zaległości podatkowych;
- informacje o prowadzonym postępowaniu egzekucyjnym;
- szczegóły dotyczące prawidłowości w zakresie zaliczek i deklaracji podatkowych;
- dane o rachunkach bankowych, w tym mikrorachunku podatkowym;
- wykaz pełnomocników i ich uprawnienia;
- informacje o przynależności do grupy VAT lub kapitałowej.



## Raport podatnika prowadzącego działalność gospodarczą – dane testowe

### e-Urząd Skarbowy

#### Raport podatnika

##### Twoje dane

MARIA ANGOLA  
NIP: brak danych

##### Adres zamieszkania

Wskazany do doręczeń

GRANICZNA 45/5  
40-018, KATOWICE  
POLSKA

##### Forma opodatkowania działalności za 2022 rok:

Według skali na formularzu PIT-36

##### Dane kontaktowe

E-mail  
Brak danych

Telefon  
Brak danych

Jeśli Twoje dane adresowe lub kontaktowe są nieaktualne albo chcesz je uzupełnić, zaktualizuj wpisy w CEIDG albo w KRS. Możesz także złożyć formularze rejestracyjne: NIP-2, NIP-7 lub NIP-8.

##### Zaległości

Masz zaległości w podatkach.

Sprawdź lub zapłać albo skontaktuj się z urzędem skarbowym.

##### Egzekucja

Nie prowadzimy postępowania egzekucyjnego w administracji.

##### Deklaracje

Masz nieprawidłowości w deklaracjach.

##### Brakujące:

Deklaracje, które sprawdzamy: PIT-28, PIT-36, PIT-36L, PIT-37, PIT-38, PIT-4R, VAT-7, VAT-7K, VAT-8, VAT-12.

- PIT-36 za 2022
- VAT-7K za 1 kwartał 2023, 2 kwartał 2023, 3 kwartał 2023

##### Niepoprawne:

Deklaracje, które sprawdzamy: PIT-28, PIT-36, PIT-36L, PIT-37, PIT-38, PIT-39, PIT-4R, PIT-8AR, PIT-CFC, VAT-7, VAT-7K, VAT-7D, VAT-8, VAT-9M, VAT-12, PT-2, PWS-2, PCC-2, PCC-3, PCC-3/A, PCC-4, PCC-4/A, SD-2.

- VAT-7K za 4 kwartał 2017

Jeśli nie złożyłeś deklaracji lub złożone są niepoprawne, sprawdź lub złóż deklarację.

#### Rachunki bankowe

##### Mikrorachunek podatkowy

67 1010 0071 2221 8007 0744 9670

##### Rachunek do zwrotu nadpłaty

Brak danych

##### Pozostałe rachunki

Brak danych

Jeśli rachunek do zwrotu nadpłaty lub pozostałe rachunki są nieaktualne albo chcesz je uzupełnić, zaktualizuj wpisy w CEIDG albo w KRS. Możesz także złożyć formularze rejestracyjne: NIP-2, NIP-7 lub NIP-8.

#### Pełnomocnicy

##### Ogólni (PPO-1)

Brak pełnomocników

Jeśli chcesz dodać pełnomocników ogólnych, złóż PPO-1.

##### Do podpisywania deklaracji (UPL-1)

Brak pełnomocników

Jeśli chcesz dodać pełnomocników do podpisywania deklaracji, złóż UPL-1.

#### Grupa VAT

##### Nazwa

TESTY GRUPA VAT

##### NIP

9340016335



## Raport podatnika dot. organizacji – dane testowe

### e-Urząd Skarbowy

#### Raport podatnika

##### Dane organizacji

'RADIO - TAXI' SPÓŁKA Z O.O.  
NIP: 9541567668

##### Siedziba (adres rejestracyjny)

Wskazany do doręczeń  
ESTAKADA ORLAŃ LWOWSKICH 5  
40-424, KATOWICE  
POLSKA

##### Forma opodatkowania działalności za 2022 rok:

Zryczałtowany podatek dochodowy od osób prawnych na formularzu CIT-8E

##### Dane kontaktowe

###### E-mail

Brak danych

###### Telefon

Brak danych

Jeśli dane adresowe lub kontaktowe organizacji są nieaktualne albo chcesz je uzupełnić, zaktualizuj wpisy w CEIDG albo w KRS. Możesz także złożyć formularze rejestracyjne: NIP-2, NIP-7 lub NIP-8.

##### Zaległości

Organizacja ma zaległości w podatkach.

Sprawdź lub zapłać albo skontaktuj się z urzędem skarbowym.

##### Egzekucja

Nie prowadzimy postępowań egzekucyjnego w administracji.

##### Deklaracje

Organizacja ma nieprawidłowości w deklaracjach.

##### Brakujące:

Deklaracje, które sprawdzamy: PIT-4R, VAT-7, VAT-7K, VAT-8, CIT-8, CIT-8E, CIT-8AB, CIT-8A, CIT-8B.

- CIT za 2018, 2019
- CIT-8E za 2021, 2022

Sprawdź, czy zeznanie za poprzedni okres nie obejmowało tego roku

- VAT za 1.2018, 2.2018, 3.2018, 4.2018, 5.2018, 6.2018, 7.2018, 8.2018, 9.2018, 10.2018, 11.2018, 12.2018, 1.2019, 2.2019, 3.2019, 4.2019, 5.2019, 6.2019, 7.2019, 8.2019, 9.2019, 10.2019, 11.2019, 12.2019, 1.2020, 2.2020, 3.2020, 4.2020, 5.2020, 6.2020, 7.2020, 8.2020, 9.2020, 10.2020, 11.2020, 12.2020, 1.2021, 2.2021, 3.2021, 4.2021, 5.2021, 6.2021, 7.2021, 8.2021, 9.2021, 10.2021, 11.2021, 12.2021, 1.2022, 2.2022, 3.2022.

4.2022, 5.2022, 6.2022, 7.2022, 8.2022, 9.2022, 10.2022, 11.2022, 12.2022, 1.2023, 2.2023, 3.2023, 4.2023, 5.2023, 6.2023, 7.2023, 8.2023, 9.2023

##### Niepoprawne:

Deklaracje, które sprawdzamy: PIT-4R, PIT-8AR, VAT-7, VAT-7K, VAT-7D, VAT-8, VAT-9M, CIT-8, CIT-8A, CIT-8B, CIT-8E, CIT-8AB, PT-2, PWS-2, FIN-1, PCC-3, PCC-3/A, PCC-4, PCC-4/A.

- VAT-7 za 12.2017

Jeśli organizacja nie złożyła deklaracji lub złożone są niepoprawne, sprawdź lub złóż deklarację.

##### Rachunki bankowe

###### Mikrorachunek podatkowy

05 1010 0071 2222 9541 5676 6800

###### Rachunek do zwrotu nadpłaty

Brak danych

###### Pozostałe rachunki

49 1580 0006 0041 8592 6414 6279

96 1240 2018 0005 0750 7660 4684

Jeśli rachunek do zwrotu nadpłaty lub pozostałe rachunki są nieaktualne albo chcesz je uzupełnić, zaktualizuj wpisy w CEIDG albo w KRS. Możesz także złożyć formularze rejestracyjne: NIP-2, NIP-7 lub NIP-8.

##### Pełnomocnicy

###### Ogólni (PPO-1)

Brak pełnomocników

Jeśli chcesz dodać pełnomocników ogólnych, złóż PPO-1.

###### Do podpisywania deklaracji (UPL-1)

Brak pełnomocników

Jeśli chcesz dodać pełnomocników do podpisywania deklaracji, złóż UPL-1.



Dzięki usłudze w e-Urzędzie Skarbowym podatnicy i płatnicy mogą zweryfikować salda i szczegóły rozliczeń z urzędem skarbowym, bez konieczności wizyty w urzędzie skarbowym.



Użytkownicy w swoich **Rozliczeniach** w e-US zobaczą zaksięgowane:

- Deklaracje;
- Zeznanie podatkowe;
- Rozliczenie;
- Dokonane wpłaty (z uwzględnieniem pobranych odsetek);
- Zrealizowane zwroty

oraz inne szczegóły rozliczeń, m.in informacje o błędnych deklaracjach.

Uruchomienie nowej funkcjonalności wymagało zasilenia e-Urzędu Skarbowego **blisko 580 mln rekordów danych**.





Funkcjonalność usługi **Rozliczenia** daje możliwość wykonania:

- Eksportu danych o rozliczeniach do plików **PDF, XLSX**;
- Składania wniosku o zaliczenie nadpłaty lub zwrotu na poczet innych zobowiązań oraz pisma w sprawie wyjaśnienia przeznaczenia wpłaty z poziomu konkretnej transakcji wpłaty lub nadpłaty.

## Obsługa Klientów w kanałach zdalnych e-US - profesjonalne podmioty

---

**Pracujemy nad możliwością przyznanie dostępu do konta osoby fizycznej w e-Urzędzie Skarbowym - innej osobie fizycznej.**

Chcemy rozszerzyć dostęp do informacji podatkowej i celnej dla profesjonalnych podmiotów świadczących usługi w obszarze podatków i cła.



Obsługa klienta KAS



Ministerstwo  
Finansów



Krajowa Administracja  
Skarbowa

# TelePIN w e-Urzędzie Skarbowym

# Jak ustawić telePIN?




## Proces nadania telePIN w e-US


The screenshot shows the 'Ustawienia' (Settings) page of the e-US portal. The left sidebar contains a menu with items: Strona główna, Dokumenty, Twój e-PIT, Historia deklaracji, Akty notarialne, Mandaty, Zwroty podatków, Płatności online, Pełnomocnictwa, Notariusz, and Ustawienia (highlighted with a red box). The main content area is titled 'Ustawienia' and contains three expandable sections: 'Zgody i powiadomienia', 'Infolinia Krajowej Administracji Skarbowej' (highlighted with a red box), and 'Metody logowania'. The 'Infolinia' section is currently expanded, showing the sub-setting 'Nadawanie kodu telePIN do potwierdzenia tożsamości'. At the bottom of the page, there is a footer with logos for the Ministry of Finance, KAS, and the European Union, along with a 'Skontaktuj się z nami' button and a chat icon.





## Proces nadania telePIN w e-US

 **Infolinia Krajowej Administracji Skarbowej**  
Nadawanie kodu telePIN do potwierdzania tożsamości.

 Sprawdź, czy usługa jest już dostępna w Twoim województwie  
[Harmonogram udostępniania usługi uwierzytelnienia kodem telePIN](#)

**TelePIN do infolinii Krajowej Administracji Skarbowej**  
TelePIN nieaktywny

Ustawienie telePIN pozwala na potwierdzenie swojej tożsamości podczas kontaktu z infolinią oraz uzyskanie informacji indywidualnej podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem. Jeśli nie ustawisz telePIN, nadal będziesz mógł korzystać z infolinii w sprawach ogólnych.

**Ustaw telePIN**




## Proces nadania telePIN w e-US



[Strona główna](#) > [Ustawienia](#)

### Ustaw telePIN

Ustawienie telePIN pozwala na potwierdzenie swojej tożsamości podczas kontaktu z infolinią oraz uzyskanie informacji indywidualnej podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem. Jeśli nie ustawisz telePIN nadal będziesz mógł korzystać z infolinii w zakresie ogólnym.

Wprowadź telePIN\* 

Kod telePIN nie może zawierać:

-  identycznych cyfr (np. 111111)
-  następujących po sobie cyfr (np. 123456)

Wprowadź ponownie telePIN\*

Ustaw telePIN

Zrezygnuj



## Proces nadania telePIN w e-US

[Strona główna](#) > [Ustawienia](#)

### TelePIN do infolinii KAS

#### Poprawnie ustawiłeś telePIN

TelePIN służy do weryfikacji Twojej tożsamości podczas połączenia z infolinią KAS. Możesz teraz w pełni korzystać z usług infolinii KAS i uzyskać informacje w sprawach indywidualnych podczas rozmowy z konsultantem.


Pamiętaj, aby nie podawać innym osobom Twojego telePINu.


[Wróć do ustawień](#)





## Proces zmiany telePIN w e-US

 **Infolinia Krajowej Administracji Skarbowej**  
Nadawanie kodu telePIN do potwierdzania tożsamości.

 Sprawdź, czy usługa jest już dostępna w Twoim województwie  
[Harmonogram udostępniania usługi uwierzytelnienia kodem telePIN](#)

**TelePIN do infolinii Krajowej Administracji Skarbowej**  
TelePIN aktywny

Ustawienie telePIN pozwala na potwierdzenie swojej tożsamości podczas kontaktu z infolinią oraz uzyskanie informacji indywidualnej podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem. Jeśli nie ustawisz telePIN, nadal będziesz mógł korzystać z infolinii w sprawach ogólnych.

**Zmień telePIN** **Usuń telePIN**



## Proces zmiany telePIN w e-US

[Strona główna](#) > [Ustawienia](#)

### Zmień telePIN

Kod telePIN zwiększa bezpieczeństwo Twoich danych. Zachowaj go, będziesz go potrzebować do potwierdzania swojej tożsamości podczas kontaktu z infolinią KAS i uzyskania informacji indywidualnej podczas rozmowy z konsultantem.

Pola wymagane zostały oznaczone gwiazdką (\*)

Wprowadź nowy telePIN\* ⓘ

Kod telePIN:

- ⓘ składa się z 6 cyfr
- ⓘ składa się z cyfr, które nie następują po sobie
- ⓘ nie składa się z identycznych cyfr
- ⓘ jest inny niż poprzedni telePIN

Wprowadź ponownie nowy telePIN\*

Zmień telePIN

Zrezygnuj

[Strona główna](#) > [Ustawienia](#)

### TelePIN do infolinii KAS

#### Poprawnie zmieniłeś telePIN

TelePIN służy do weryfikacji Twojej tożsamości podczas połączenia z infolinią KAS. Możesz teraz w pełni korzystać z usług infolinii KAS i uzyskać informacje w sprawach indywidualnych podczas rozmowy z konsultantem.


Pamiętaj, aby nie podawać innym osobom Twojego telePINu.


Wróć do ustawień





## Proces usunięcia telePIN w e-US

 **Infolinia Krajowej Administracji Skarbowej**  
Nadawanie kodu telePIN do potwierdzania tożsamości.

 Sprawdź, czy usługa jest już dostępna w Twoim województwie  
[Harmonogram udostępniania usługi uwierzytelnienia kodem telePIN](#)

**TelePIN do infolinii Krajowej Administracji Skarbowej**  
TelePIN aktywny

Ustawienie telePIN pozwala na potwierdzenie swojej tożsamości podczas kontaktu z infolinią oraz uzyskanie informacji indywidualnej podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem. Jeśli nie ustawisz telePIN, nadal będziesz mógł korzystać z infolinii w sprawach ogólnych.

[Zmień telePIN](#) [Usuń telePIN](#)



## Proces usunięcia telePIN w e-US

Strona główna

### Ustawienia

**Zgody i powiadomienia**  
Ustawienia e-Korespondencji oraz powiadomień z e-Urzędu Skarbowego

**Infolinia Krajowej Administracji Skarbowej**  
Nadawanie kodu telePIN do potwierdzania tożsamości

**Uwaga!**  
Czy chcesz usunąć telePIN do infolinii KAS?  
Nie będziesz już mógł uzyskać informacji indywidualnej.  
Nadal będziesz mógł uzyskać informację ogólną.

**Zrezygnuj** **Usuń telePIN**

**TelePIN do infolinii Krajowej Administracji Skarbowej**  
TelePIN aktywny  
Ustawienie telePIN pozwala na potwierdzenie swojej tożsamości podczas kontaktu z infolinią oraz uzyskanie informacji indywidualnej z konsultantem. Jeśli nie ustawisz telePIN, nadal będziesz mógł korzystać z infolinii.

**Zmień telePIN** **Usuń telePIN**

**Metody logowania**  
Metody, jakimi możesz zalogować się do e-Urzędu Skarbowego

Strona główna > Ustawienia

## TelePIN do infolinii KAS

### Poprawnie usunąłś telePIN

Możesz nadal uzyskać informację ogólną.

Jeżeli chcesz uzyskać informację indywidualną, nadaj ponownie telePIN.

**Wróć do ustawień**

**Obsługa klienta KAS**

Ministerstwo  
Finansów



**Chronimy  
tajemnicę skarbową  
oraz Twoje dane posiadane przez KAS**



Krajowa Administracja Skarbowa jest **otwarta na nowe technologie i rozwiązania.**

Zapewniamy najwyższy poziom **ochrony praw klientów Krajowej Administracji Skarbowej** – dbamy o ich bezpieczeństwo i jednocześnie satysfakcję.



# Tajemnica skarbowa

Krajowa Administracja Skarbowa posiada w swoich systemach informatycznych Twoje dane, które chroni przed osobami nieuprawnionymi do zapoznania się z nimi. Bezpieczeństwo danych klientów jest dla nas najwyższym priorytetem.



**Zgodnie z art. 293 Ordynacji podatkowej [1], wszystkie informacje osobowe zawarte w deklaracjach podatkowych oraz innych dokumentach składanych przez podatników, płatników czy inkasentów, są objęte tajemnicą skarbową.**

[1] art. 293 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (Dz. U. 2023 poz. 2383, 2760).



**Wdrożenie bezpiecznego procesu identyfikacji i uwierzytelnienia zapewnia:**

- Możliwość uzyskania informacji indywidualnych dla osób fizycznych oraz
- Reprezentantów podmiotów lub osób fizycznych na podstawie weryfikacji pełnomocnictw ogólnych (PPO) lub konta organizacji (UKO), zapisanych w e-Urzędzie Skarbowym



**Obsługa klienta KAS**

Ministerstwo  
Finansów

---



# Uwierzytelnienie na infolinii Krajowej Administracji Skarbowej



**Uwierzytelnienie Ciebie w trakcie rozmowy na infolinii KAS jest kluczowe dla zapewnienia bezpieczeństwa oraz skuteczności komunikacji między urzędem a Tobą.**



## Uwierzytelnienie pozwala na skuteczniejszą i szybszą obsługę w kanale telefonicznym.

Dzięki potwierdzeniu Twojej tożsamości, pracownik urzędu może szybko Cię zidentyfikować:



- ma podgląd do Twoich danych rejestracyjnych, takich jak numer telefonu z którego dzwonisz, NIP, PESEL, imię, nazwisko,
- widzi dane mocodawców takie jak NIP mocodawcy, PESEL mocodawcy, imię mocodawcy, nazwisko mocodawcy, nazwę mocodawcy
- dane posiadane w systemach KAS jak zeznania, deklaracje, zobowiązania.

Dzięki temu możliwe jest efektywne rozwiązywanie problemów podatkowych, udzielanie informacji oraz realizacja potrzebnych działań bez konieczności osobistej wizyty w urzędzie skarbowym.



**Proces uwierzytelnienia jest realizowany automatycznie przez system, potwierdzenie tożsamości odbywa się bez udziału pracownika KAS.**



Jeśli klient chce uzyskać telefonicznie informację o swoich sprawach w urzędzie skarbowym **potrzebuje kodu telePIN.**

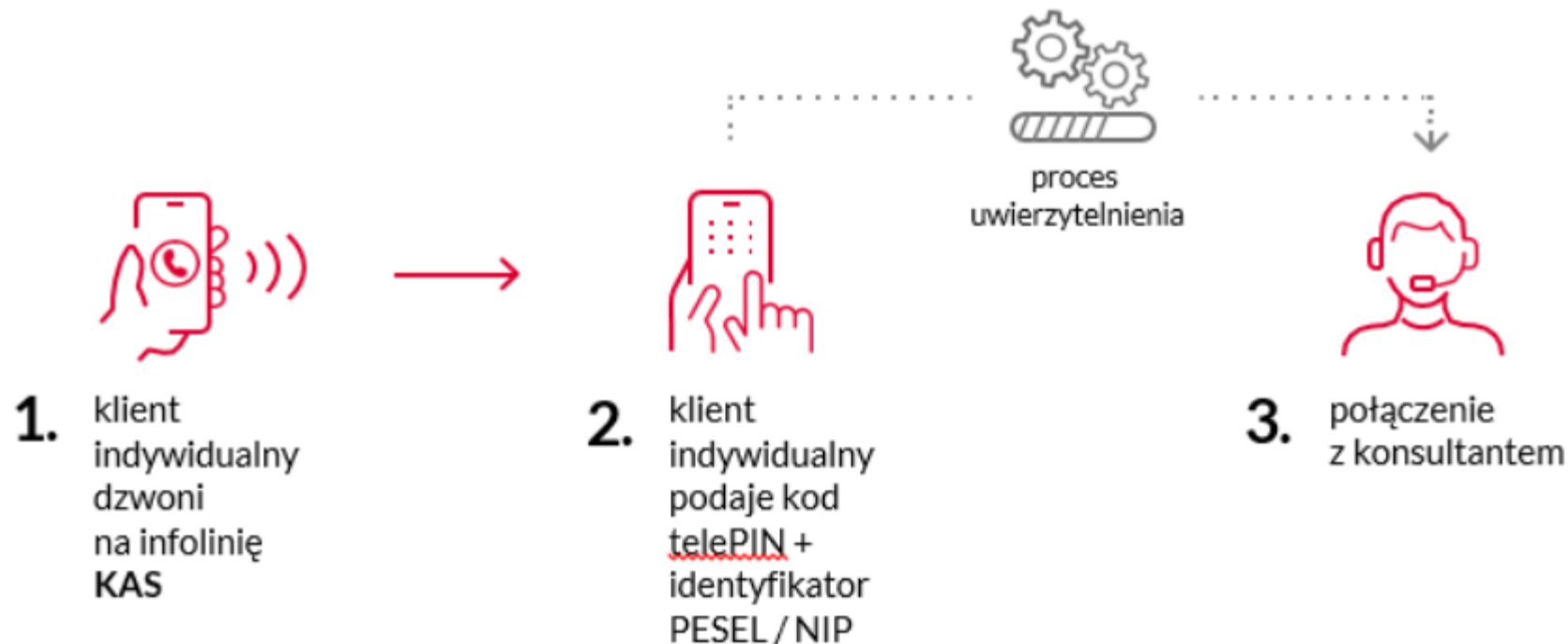
W celu potwierdzenia tożsamości z Infolinią Krajowej Administracji Skarbowej poprzez system Multkanałowe Centrum Komunikacji (eMCK) ustanawia kod telePIN w e-Urzędzie Skarbowym.

Pełnomocnik ogólny (PPO) lub upoważniona osoba do konta organizacji (UKO) może uzyskać informację dotyczącą spraw swoich mocodawców w urzędzie skarbowym - **wykorzystuje swój indywidualny kod telePIN.**





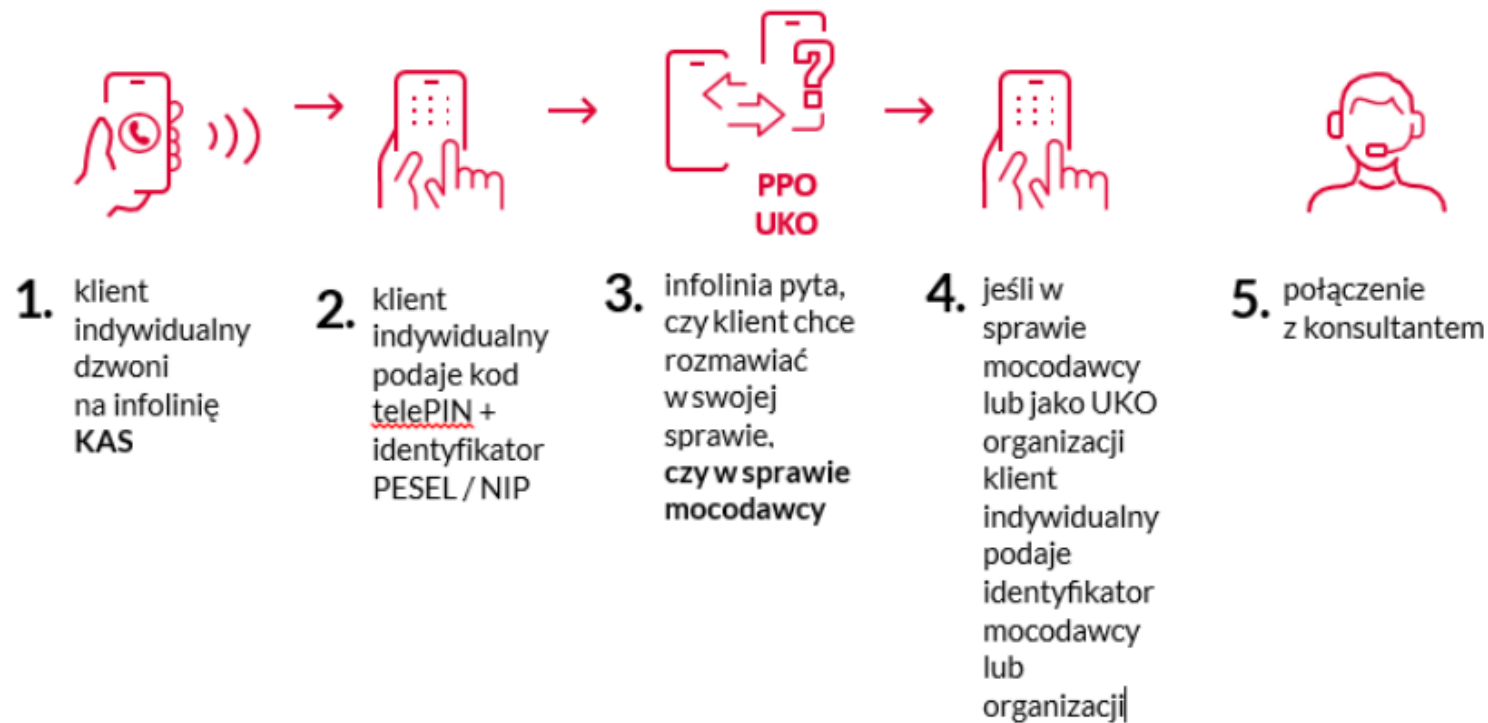
Jeśli klient chce  
porozmawiać  
w swojej sprawie





proces uwierzytelnienia

Jeśli klient chce  
porozmawiać  
w sprawie  
mocodawcy (PPO)  
lub organizacji (UKO)





e-Urząd Skarbowy oferuje innowacyjny system uwierzytelniania oparty na 6-cyfrowym kodzie telePIN, który w połączeniu z numerem PESEL uwierzytelnia Cię w kontakcie z konsultantem infolinii KAS.

Ten bezpieczny sposób potwierdzania tożsamości klienta został stworzony, aby ułatwić korzystanie z usług elektronicznych i zapewnić im dodatkową ochronę.

Klient uzyska indywidualną informację podatkowo-celną przez telefon:

- na infolinii dla województwa podlaskiego - pod nr 22 460 59 90
- na infolinii dla województwa wielkopolskiego - pod nr 22 460 59 91
- na infolinii dla województwa małopolskiego - pod nr 22 460 59 92
- na infolinii dla województwa dolnośląskiego - pod nr 22 460 59 93
- na infolinii dla województwa łódzkiego - pod nr 22 460 59 94
- na infolinii dla województwa opolskiego - pod nr 22 460 59 95



**Obsługa klienta KAS**

Ministerstwo  
Finansów



# **Nowa infolinia Krajowej Administracji Skarbowej**



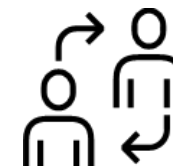
### **Szybka i profesjonalna obsługa**

Ogólnokrajowa infolinia KAS  
dostarcza informacji  
indywidualnych i ogólnych.



### **Pewność i bezpieczeństwo**

Uwierzytelnienie telePIN zapewnia  
ochronę danych osobowych klienta KAS



### **Wygoda**

Identyfikacja i uwierzytelnienie  
osoby formalnie reprezentującej  
klienta KAS pozwala na zlecenie  
obsługi profesjonalistom.





### I stopień

Bez telePIN-  
udzielenie  
ogólnej  
informacji przez  
pracowników  
KIS i US

### II stopień

Z użyciem telePIN -  
udzielenie  
indywidualnej -  
informacji przez  
pracowników US, na  
podstawie informacji  
dostępnych w  
systemie.

### III stopień

Dziś: Jeśli operator w II  
stopniu nie może udzielić  
pełnej informacji,  
zarezerwuje Ci wizytę w  
lokalnym US.

Od 2025 r. będzie mógł  
bezpiecznie przełączyć do  
pracownika w lokalnym  
US.

W II i III stopniu możliwe uzyskanie informacji dotyczącej podmiotu i osoby trzeciej na podstawie pełnomocnictwa ogólnego (PPO-1).

## Nowoczesne technologie w służbie Infolinii KAS



CRM to system, która pomaga naszym konsultantom udzielać spersonalizowanej odpowiedzi podczas rozmowy telefonicznej z klientem.

Pracownik infolinii udziela klientowi spersonalizowanych informacji na podstawie danych zapisanych w CRM, takich jak deklaracje, saldo i konta księgowe – bez względu na właściwość miejscową.

Widok 360 zapewnia intuicyjny, szybki dostęp do danych klienta, bez konieczności przełączania się między różnymi systemami KAS.



**Jeden wspólny numer  
Krajowej Administracji  
Skarbowej**  
docelowo dla wszystkich  
urzędów skarbowych



**Wykorzystanie  
nowoczesnych usług  
oraz AI**  
e-US, VoiceBot, ChatBot



**Zmiana przepisów  
i standaryzacja usług**  
automatyzacja procesów,  
ujednoczenie standardów

# Jak załatwisz sprawę swojej organizacji?

## Przykład 1

## Wpłaty i nadpłaty Twojej organizacji

# Co załatwisz na infolinii KAS - informacja o wpłatach, nadpłatach

W trakcie rozmowy z konsultantem **po uwierzytelnieniu telePIN** uzyskasz informację o danych swoich mocodawców:



- **zaksięgowanych i rozliczonych deklaracjach oraz zeznaniach podatkowych, w tym korektach tych dokumentów;**
- **dokonanych wpłatach, w tym pobranych odsetkach i kosztach upomnienia;**
- **zrealizowanych zwrotach i przeksięgowaniach;**
- **wpłatach zaksięgowanych na kontach podatników;**
- **wystawionych upomnieniach, tytułach wykonawczych, zagrożeniu i wpisie do Rejestru Należności Publicznoprawnych (RNP) dla transakcji nierozliczonych.**



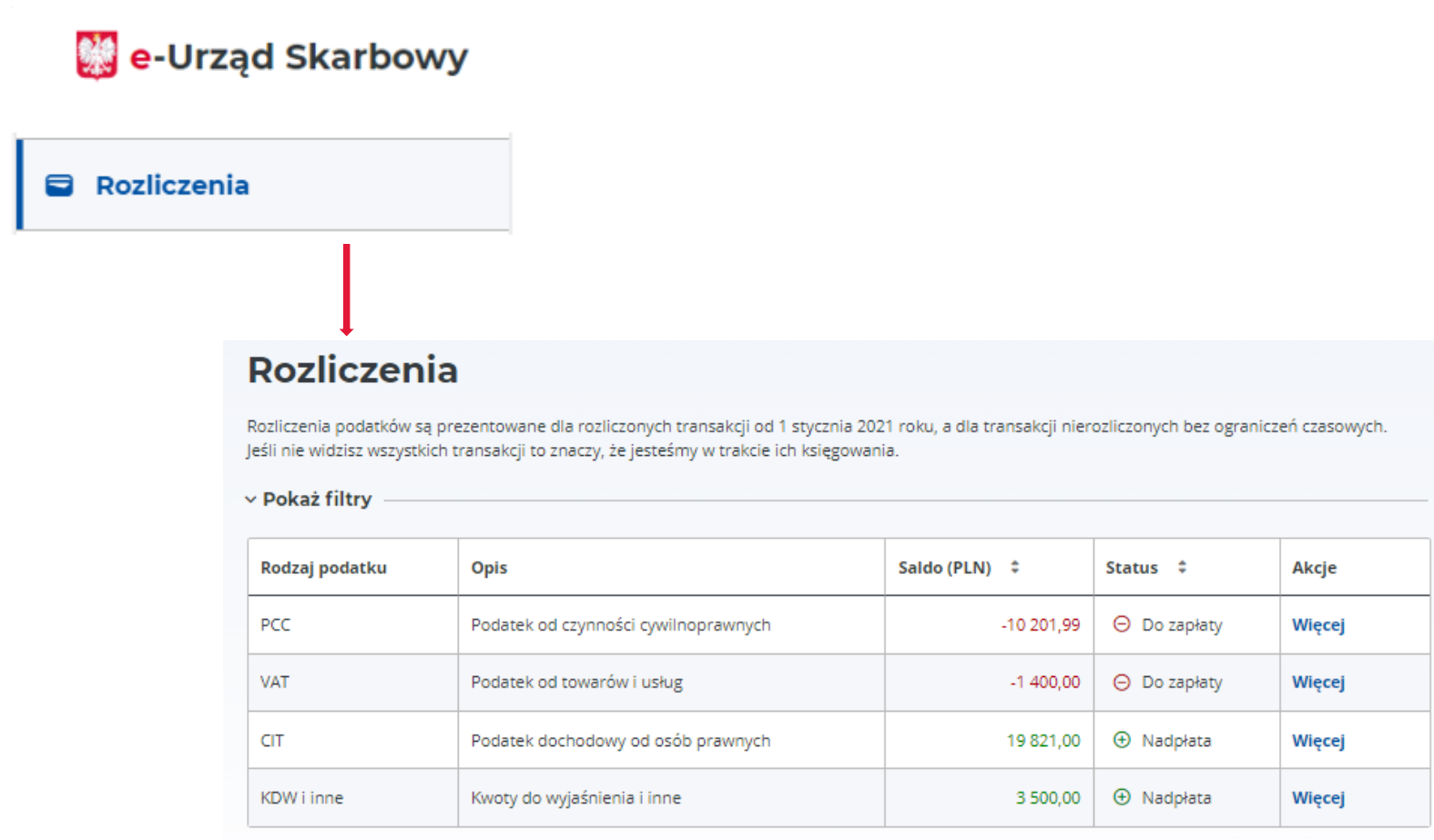
## Co załatwisz w e-US - informacja o wpłatach na koncie organizacji

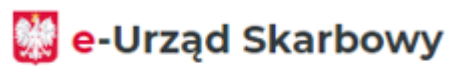
Uzyskałeś informacje  
od konsultanta KAS.


**Chcesz sam sprawdzić wpłaty  
organizacji?** Przeloguj się na  
konto organizacji.

Nic prostszego!  
e-Urząd Skarbowy czynny  
jest 24/7.

Bez wizyty w urzędzie  
skarbowym sprawdzisz swoje  
wpłaty do urzędu skarbowego.







### Rozliczenia

Rozliczenia podatków są prezentowane dla rozliczonych transakcji od 1 stycznia 2021 roku, a dla transakcji nierozliczonych bez ograniczeń czasowych. Jeśli nie widzisz wszystkich transakcji to znaczy, że jesteśmy w trakcie ich księgowania.

▼ Pokaż filtry

Rodzaj podatku	Opis	Saldo (PLN) ↕	Status ↕	Akcje
PCC	Podatek od czynności cywilnoprawnych	-10 201,99	⊖ Do zapłaty	<a href="#">Więcej</a>
VAT	Podatek od towarów i usług	-1 400,00	⊖ Do zapłaty	<a href="#">Więcej</a>
CIT	Podatek dochodowy od osób prawnych	19 821,00	⊕ Nadpłata	<a href="#">Więcej</a>
KDW i inne	Kwoty do wyjaśnienia i inne	3 500,00	⊕ Nadpłata	<a href="#">Więcej</a>


## Co załatwisz w e-US - Informacja o nadpłatach na koncie organizacji

Uzyskałeś informacje  
od konsultanta KAS.

**Chcesz sprawdzić na jakim  
etapie jest zwrot podatku dla  
Twojej organizacji?**

Nic prostszego!  
e-Urząd Skarbowy czynny  
jest 24/7.

Bez wizyty w urzędzie skarbowym  
możesz dokonać zmiany danych.

 e-Urząd Skarbowy

 Zwroty podatków



### Zwroty CIT

Informacje o zwrotach wystawionych po 1 stycznia 2020 r. Jeśli nie widzisz poniżej informacji o zwrocie lub nadpłacie ze złożonej deklaracji to znaczy, że jesteśmy w trakcie jej weryfikacji. Status zwrotu zobaczysz, gdy rozpoczniemy jego realizację.

▼ Pokaż filtry

Tytuł zwrotu	Rok	Okres	Kwota zwrotu (PLN)	Status zwrotu	Szczegóły
CIT-8	2022	12	31 258,00	W trakcie realizacji	<a href="#">Więcej</a>



## Przykład 2

### Korekta zeznania

- zwiększenie kosztów uzyskania przychodów

## Co załatwisz na infolinii KAS - informacje objęte tajemnicą skarbową



Dostałeś wezwanie z którego wynika, że Twoja organizacja nie złożyła do korekty zeznania wniosku o stwierdzenie nadpłaty. Co teraz?

Postanowiłeś skontaktować się **z infolinią KAS**, konsultant poprosi Cię o potwierdzenie tożsamości za pomocą **telePIN**, aby mógł udzielić Ci **informacji objętych tajemnicą skarbową** dot. organizacji dla której jesteś UKO.

Wyjaśniłeś z konsultantem, że faktycznie dział rachunkowości wysłał elektronicznie korektę zeznania podatkowego bez wniosku o stwierdzenie nadpłaty.

Dowiedziałeś się, że aby właściwie rozpatrzyć korektę zeznania, trzeba złożyć brakujący wniosek do urzędu skarbowego.

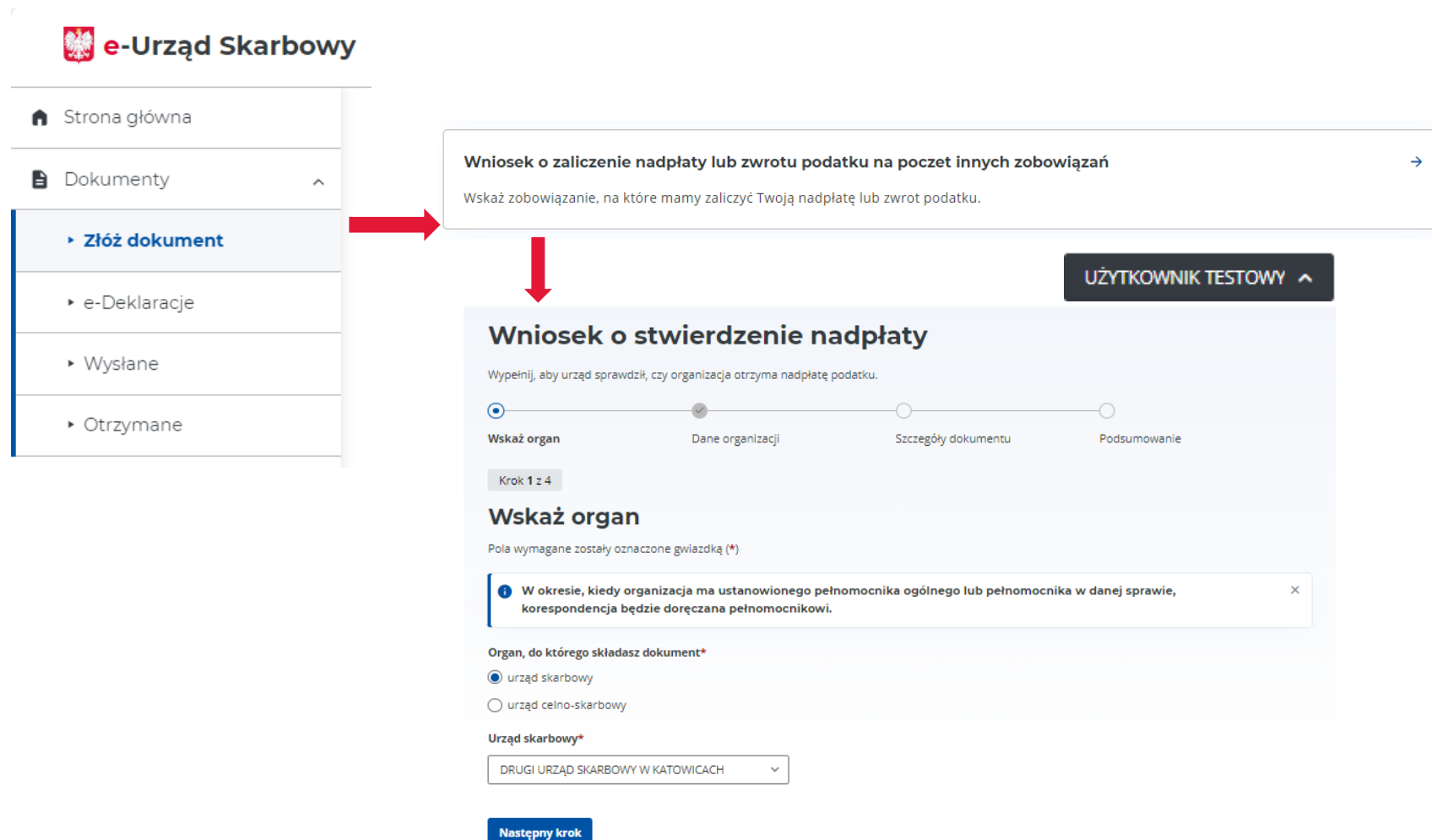
Uzyskałeś informacje  
od konsultanta KAS.

**Chcesz złożyć formularz dzięki  
któremu organizacja otrzyma  
zwrot nadpłaconego podatku?**

Nic prostszego!  
**Kreator wniosku** pomoże  
Ci uzupełnić wszystkie  
niezbędne dane.

e-Urząd Skarbowy czynny  
jest 24/7.

Złożysz wniosek bez wizyty  
w urzędzie skarbowym.



The screenshot shows the 'e-Urząd Skarbowy' portal. On the left is a navigation menu with options: 'Strona główna', 'Dokumenty', 'Złóż dokument', 'e-Deklaracje', 'Wysłane', and 'Otrzymane'. A red arrow points from the 'Złóż dokument' option to a box titled 'Wniosek o zaliczenie nadpłaty lub zwrotu podatku na poczet innych zobowiązań'. Below this is a form titled 'Wniosek o stwierdzenie nadpłaty'. The form has a progress bar with four steps: 'Wskaż organ' (selected), 'Dane organizacji', 'Szczegóły dokumentu', and 'Podsumowanie'. The current step is 'Wskaż organ', which includes a dropdown menu for 'Organ, do którego składasz dokument\*' with 'urząd skarbowy' selected, and another dropdown for 'Urząd skarbowy\*' with 'DRUGI URZĄD SKARBOWY W KATOWICACH' selected. A blue 'Następny krok' button is at the bottom. A notification box at the top right says 'UŻYTKOWNIK TESTOWY'. A warning message at the bottom states: 'W okresie, kiedy organizacja ma ustanowionego pełnomocnika ogólnego lub pełnomocnika w danej sprawie, korespondencja będzie doręczana pełnomocnikowi.'



# Obsługa klienta KAS

Uzyskałeś informacje od konsultanta KAS.

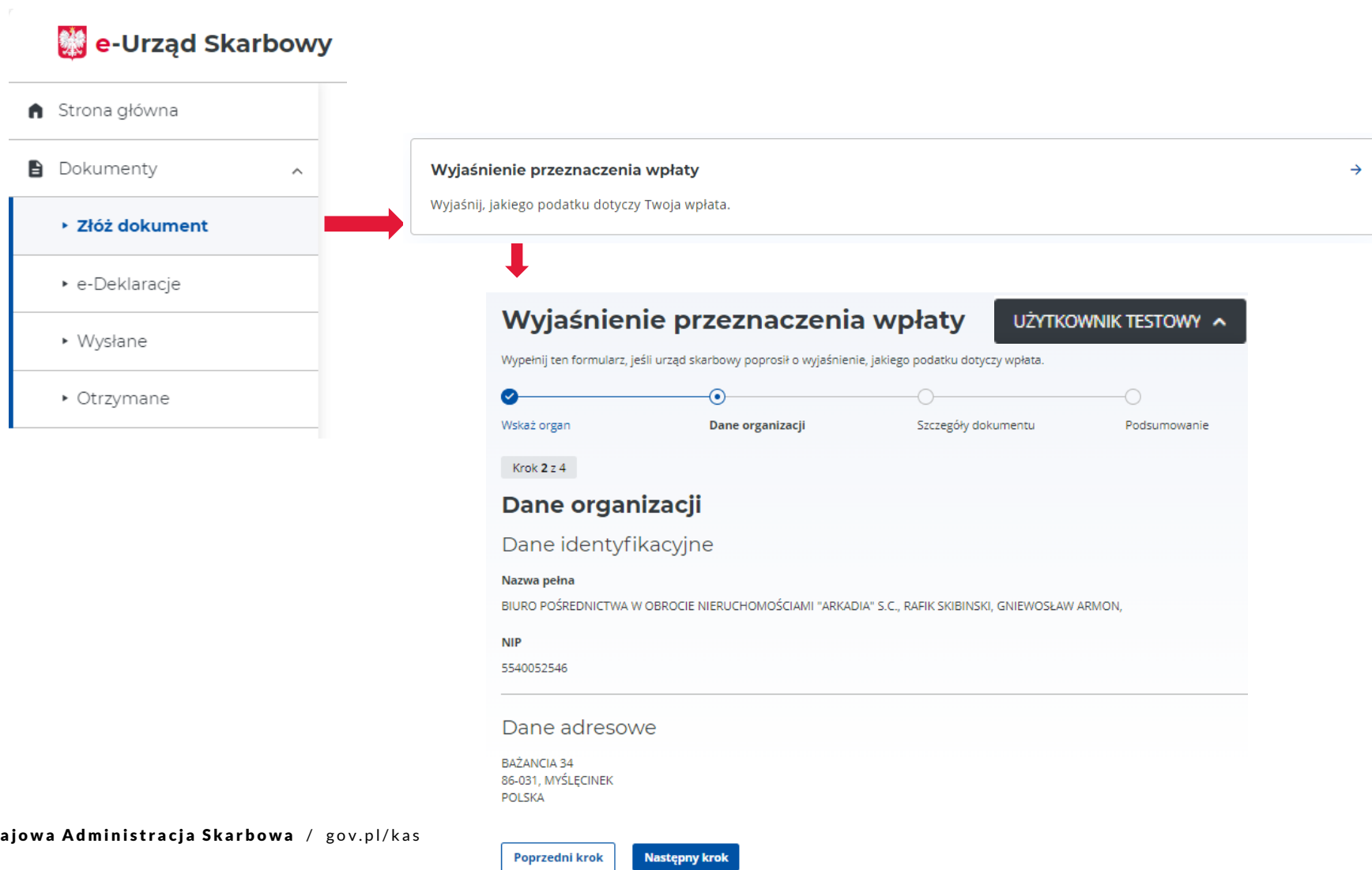
**Chcesz wskazać dyspozycję właściwego zaliczenia wpłaty?**

Nic prostszego!  
**Kreator wniosku** pomoże Ci napisać wszystkie niezbędne dane.

**e-Urząd Skarbowy** czynny jest 24/7.

Złożysz wniosek bez wizyty w urzędzie skarbowym.

## Co załatwisz w e-US - złożysz wniosek



The screenshot shows the e-US portal interface. On the left is a navigation menu with the following items: Strona główna, Dokumenty (with an expand/collapse arrow), Złóż dokument (highlighted with a red arrow), e-Deklaracje, Wysłane, and Otrzymane. A red arrow points from the 'Złóż dokument' menu item to a search bar containing the text 'Wyjaśnienie przeznaczenia wpłaty'. Below the search bar, a red arrow points down to the main content area of the form. The form title is 'Wyjaśnienie przeznaczenia wpłaty' and it includes a 'UŻYTKOWNIK TESTOWY' dropdown menu. Below the title is a progress bar with four steps: 'Wskaź organ' (completed with a blue checkmark), 'Dane organizacji' (current step), 'Szczegóły dokumentu', and 'Podsumowanie'. The form content is divided into sections: 'Dane organizacji' and 'Dane adresowe'. Under 'Dane organizacji', there is a 'Nazwa pełna' field with the value 'BIURO POŚREDNICTWA W OBROTCIE NIERUCHOMOŚCIAMI "ARKADIA" S.C., RAFIK SKIBINSKI, GNIEWOŚLAW ARMON,' and a 'NIP' field with the value '5540052546'. Under 'Dane adresowe', there is an address field with the value 'BAŻANCIA 34, 86-031, MYŚLĘCINEK, POLSKA'. At the bottom of the form are two buttons: 'Poprzedni krok' and 'Następny krok'.

# Jak załatwisz sprawę swojej organizacji?

## Przykład 3

**Pilnie potrzebujesz zaświadczenie  
o niezaleganiu organizacji – do przetargu**



# Obsługa klienta KAS

Uzyskałeś informacje od konsultanta KAS.

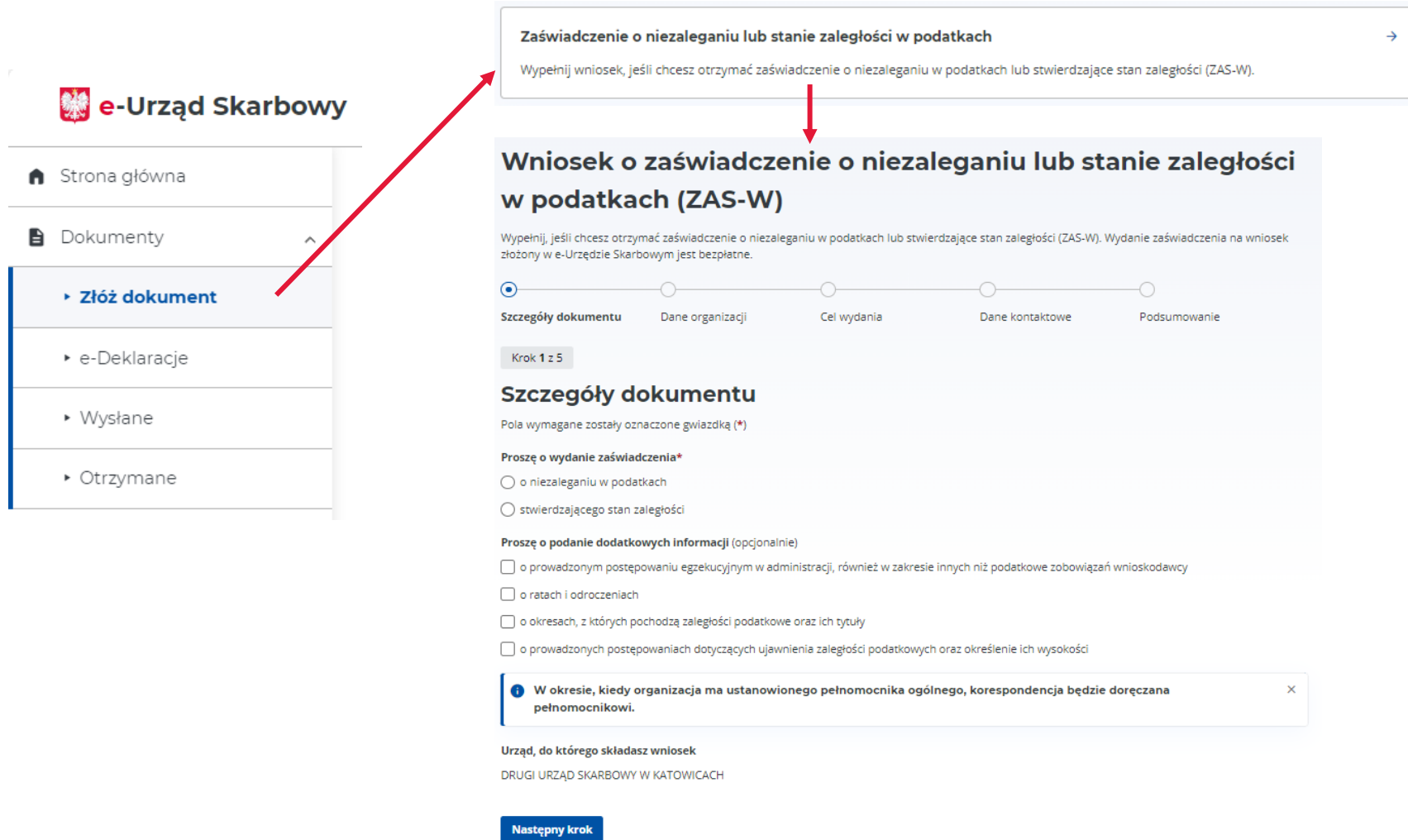
**Potrzebujesz zaświadczenie o niezaleganiu. W e-US zaświadczenie załatwisz bezpłatnie.**

Nic prostszego!  
**Kreator wniosku** pomoże Ci napisać wszystkie niezbędne dane.

e-Urząd Skarbowy czynny jest 24/7.

Złóżysz wniosek bez wizyty w urzędzie skarbowym.

## Co załatwisz w e-US - złożysz wniosek



**e-Urząd Skarbowy**

- Strona główna
- Dokumenty
- Złóż dokument**
- e-Deklaracje
- Wysłane
- Otrzymane

**Zaświadczenie o niezaleganiu lub stanie zaległości w podatkach**

Wypełnij wniosek, jeśli chcesz otrzymać zaświadczenie o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzające stan zaległości (ZAS-W).

**Wniosek o zaświadczenie o niezaleganiu lub stanie zaległości w podatkach (ZAS-W)**

Wypełnij, jeśli chcesz otrzymać zaświadczenie o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzające stan zaległości (ZAS-W). Wydanie zaświadczenia na wniosek złożony w e-Urzędzie Skarbowym jest bezpłatne.

Szczegóły dokumentu    Dane organizacji    Cel wydania    Dane kontaktowe    Podsumowanie

Krok 1 z 5

**Szczegóły dokumentu**

Pola wymagane zostały oznaczone gwiazdką (\*)

**Proszę o wydanie zaświadczenia\***

- o niezaleganiu w podatkach
- stwierdzającego stan zaległości

**Proszę o podanie dodatkowych informacji (opcjonalnie)**

- o prowadzonym postępowaniu egzekucyjnym w administracji, również w zakresie innych niż podatkowe zobowiązań wnioskodawcy
- o ratach i odroczeniach
- o okresach, z których pochodzą zaległości podatkowe oraz ich tytuły
- o prowadzonych postępowaniach dotyczących ujawnienia zaległości podatkowych oraz określenie ich wysokości

**W okresie, kiedy organizacja ma ustanowionego pełnomocnika ogólnego, korespondencja będzie doręczana pełnomocnikowi.**

Urząd, do którego składasz wniosek  
DRUGI URZĄD SKARBOWY W KATOWICACH

**Następny krok**

# Jak załatwisz sprawę swojej organizacji?

---

## Przykład 4

**Jako wspólnik chcesz szybko  
zweryfikować dane spółki osobowej**

# Obsługa klienta KAS

Uzyskałeś informacje od konsultanta KAS.

**Chcesz szybko sprawdzić czy Twoja spółka ma zaległości w podatkach.**

Nic prostszego!  
**Raport podatnika** pokaże Ci wszystkie niezbędne dane.

e-Urząd Skarbowy czynny jest 24/7.

Raport uzyskasz bez wizyty w urzędzie skarbowym.

## Co załatwisz w e-US - złożysz wnioszek



Ministerstwo  
Finansów



Krajowa Administracja  
Skarbowa

e-Urząd Skarbowy

Raport podatnika

Strona główna

### Raport podatnika

Sprawdź podstawowe informacje na temat sytuacji podatkowej.



#### ✓ Wygenerowaliśmy raport

Raport będzie ważny do północy. Dokument ma charakter informacyjny i może nie uwzględniać wszystkich danych, które posiada Krajowa Administracja Skarbowa.

[Pobierz raport PDF](#)

#### Zaległości

Organizacja ma zaległości w podatkach.

[Sprawdź](#) lub zapłać albo skontaktuj się z urzędem skarbowym.

#### Egzekucja

Nie prowadzimy postępowań egzekucyjnego w administracji.



#### Dane organizacji

#### Deklaracje

Organizacja ma nieprawidłowości w deklaracjach

Brakujące: [?](#)

##### • CIT za 2019, 2020, 2023

Sprawdź czy zeznanie za poprzedni okres nie obejmowało tego roku

- VAT-7 za 12.2018, 01.2019, 02.2019, 03.2019, 04.2019, 05.2019, 06.2019, 07.2019, 08.2019, 09.2019, 10.2019, 11.2019, 12.2019, 02.2020, 03.2020, 04.2020, 05.2020, 06.2020, 07.2020, 08.2020, 09.2020, 10.2020, 11.2020, 12.2020, 01.2021, 02.2021, 03.2021, ...



**Obsługa klienta KAS**



**Ministerstwo  
Finansów**

**KAS**

Krajowa Administracja  
Skarbowa

**SERVICE**

**Co jeszcze  
dla Ciebie mamy?**

Krajowa Administracja Skarbowa wykorzystuje chatbot Kaspro do obsługi swoich klientów. Zamieściliśmy go na stronie [www.podatki.gov.pl](http://www.podatki.gov.pl) w sekcji **Skontaktuj się z nami** → **Czat z konsultantem**

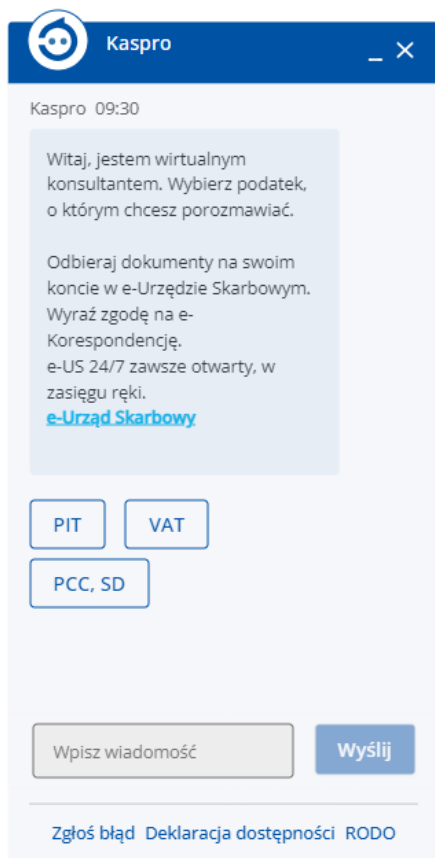


Dzięki czatowi można dowiedzieć się na temat zagadnień:

- **PIT** – podatku dochodowego od osób fizycznych,
- **VAT** – podatku od towarów i usług, identyfikacji podatkowej,
- **PCC, SD** – podatku od czynności cywilnoprawnych, podatku od spadków i darowizn.

Chatbot Kaspro odpowiada na proste pytania dotyczące podatków, które nie wymagają szczegółowej analizy.

Kliknij ikonę czatu, aby rozpocząć rozmowę!



Kaspro 09:30

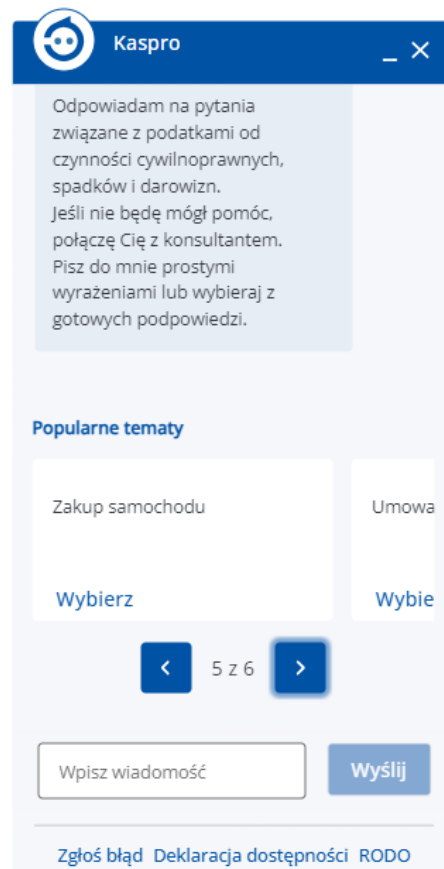
Witaj, jestem wirtualnym konsultantem. Wybierz podatek, o którym chcesz porozmawiać.

Odbieraj dokumenty na swoim koncie w e-Urzędzie Skarbowym. Wyraż zgodę na e-Korespondencję. e-US 24/7 zawsze otwarty, w zasięgu ręki. [e-Urząd Skarbowy](#)

PIT VAT  
PCC, SD

Wpisz wiadomość Wyślij

Zgłoś błąd Deklaracja dostępności RODO



Kaspro 09:31

Odpowiadam na pytania związane z podatkami od czynności cywilnoprawnych, spadków i darowizn. Jeśli nie będę mógł pomóc, połączę Cię z konsultantem. Pisz do mnie prostymi wyrażeniami lub wybieraj z gotowych odpowiedzi.

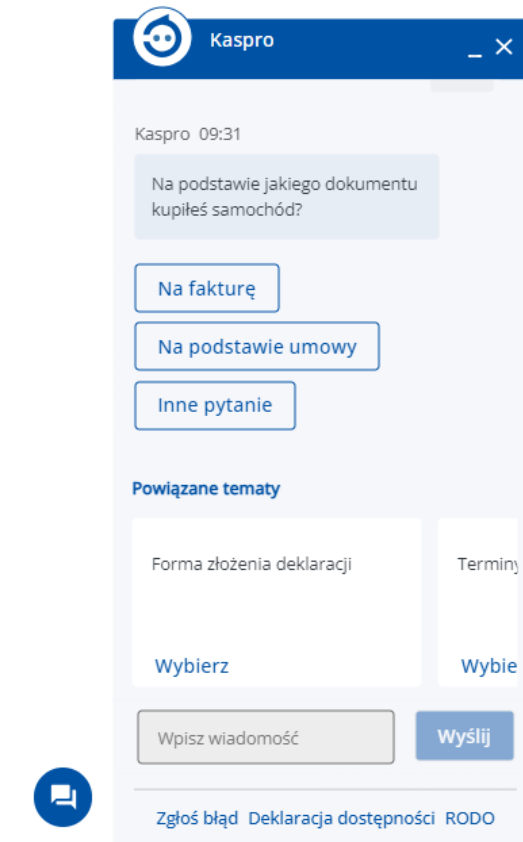
Popularne tematy

Zakup samochodu Umowa  
Wybierz Wybie

5 z 6

Wpisz wiadomość Wyślij

Zgłoś błąd Deklaracja dostępności RODO



Kaspro 09:31

Na podstawie jakiego dokumentu kupiłeś samochód?

Na fakturę  
Na podstawie umowy  
Inne pytanie

Powiązane tematy

Forma złożenia deklaracji Terminy  
Wybierz Wybie

Wpisz wiadomość Wyślij

Zgłoś błąd Deklaracja dostępności RODO



Ty 15:55

Nie uzyskałem wszystkich informacji w tym temacie

Kaspro 15:55

Ze względu na temat rozmowy przełączę Cię na czat z konsultantem.

Czekasz na połączenie z konsultantem. Proszę o cierpliwość.

Wpisz wiadomość

Wyślij

Zgłoś błąd [Deklaracja dostępności](#) [RODO](#)



Rozmowa została  
zakończona

Data rozmowy:  
18.04.2024

Zamknij czat

Pobierz historię konwersacji

Podziel się z nami opinią

Zgłoś błąd [Deklaracja dostępności](#) [RODO](#)

Jeśli chatbot Kaspro nie udzieli Ci satysfakcjonującej odpowiedzi to będziesz miał możliwość porozmawiania z konsultantem KIS na czacie.

**Inteligentny routing** przeniesie Cię do właściwej kolejki tematycznej na podstawie informacji, o które prosiłeś wcześniej chatbot Kaspro.

**Czat z konsultantem** Krajowej Informacji Skarbowej dostępny jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.

Po zakończonej rozmowie z chatbot Kaspro możesz pobrać historię konwersacji.



- TelePIN pozwoli na **identyfikację i uwierzytelnienie** Ciebie lub osoby formalnie Cię reprezentującej.
- **Zbadamy Twoją satysfakcję** – automat zadzwoni do Ciebie. Poświęć chwilę i podziel się z nami swoją opinią.



## Obsługa klienta KAS

Ministerstwo  
Finansów

  
Krajowa Administracja  
Skarbowa

**Wizyta w urzędzie skarbowym  
jeśli jest konieczna**

## Umów dogodny termin na **podatki.gov.pl**



Umów wizytę  
w urzędzie  
skarbowym



Usługa **Umów wizytę w urzędzie skarbowym** umożliwi Ci umówienie spotkania w urzędzie skarbowym:

- online, przez formularz na stronie podatki.gov.pl;
- telefonicznie, w trakcie rozmowy z pracownikiem urzędu skarbowego; bez konieczności stania w kolejkach.

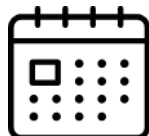
Dzięki usłudze możesz **zaoszczędzić czas nie czekając w kolejkach**.

To wygodne i efektywne rozwiązanie dla osób, które cenią sobie szybkość i profesjonalizm w załatwianiu spraw urzędowych.

# Jak umówić wizytę w urzędzie skarbowym



Wybierz urząd skarbowy i rodzaj sprawy.



Wybierz termin i wypełnij formularz swoimi danymi.



Podaj adres email - wyślemy Ci informację o umówionej wizycie.

[Powrót](#)

Wpisz nazwę sprawy lub temat

Zaświadczenia

Profil zaufany

Podatki majątkowe

Podatki majątkowe

Deklaracje i zeznania podatkowe

Rejestracja podatkowa

Postępowania i czynności sprawdzające

Ulgi w spłacie zobowiązań

Inne usługi

\* Pola obowiązkowe

[Dalej](#)

[Zrezygnuj](#)

### ⚠ Ważne uwagi!

SD-Z2, SD-3, SD-3/A oraz PCC-3, PCC-3/A możesz złożyć elektronicznie

Zaloguj się do e-Urząd Skarbowy <https://www.podatki.gov.pl/e-urząd-skarbowy> zakładka e-Deklaracje - Formularze rejestracyjne

- spadki
- darowizny
- umowy kupna/sprzedaży
- umowy pożyczki
- pozostałe sprawy dotyczące podatków majątkowych

Podaj dodatkowe informacje, które dotyczą twojej sprawy

wpisz dodatkowe informacje ...

## Katalog spraw

## Czas wizyty w urzędzie skarbowym

Dzięki badaniu ankietowemu po wizycie w urzędzie skarbowym poznajemy opinie naszych klientów i możemy pracować nad ulepszaniem usług w Krajowej Administracji Skarbowej.

### Uwagi klientów KAS prowadzą nas do doskonalenia usług.



**“** Szybko i sprawnie.  
Wizyta była umówiona i nie trzeba czekać w kolejce. Poszanowanie czasu urzędnika oraz interesanta.

Badanie ankietowe, styczeń i luty 2024


Ministerstwo Finansów  [wizyta.podatki.gov.pl](https://wizyta.podatki.gov.pl) 



**“** Po wejściu, gdy powiedziałam, że jestem umówiona, zostałam od razu zaprowadzona do odpowiedniego okienka i bez kolejki przyjęta.


Badanie ankietowe, styczeń i luty 2024

Ministerstwo Finansów  [wizyta.podatki.gov.pl](https://wizyta.podatki.gov.pl) 



**“** Rewelacja, że można umówić się na konkretną godzinę. Urzędnik zapytał obecnych, czy jest osoba na daną godzinę. Urzędniczka pomogła mi przy stanowisku komputerowym wysłać zeznanie PIT.

Badanie ankietowe, styczeń i luty 2024

Ministerstwo Finansów  [wizyta.podatki.gov.pl](https://wizyta.podatki.gov.pl) 



## Dziękuję za uwagę

