



Centralna infolinia ułatwi klientom KAS zdalne załatwianie spraw podatkowych

- Ułatwiamy zdalne załatwianie spraw podatkowych
- Jakie informacje uzyska klient na infolinii KAS
- TelePIN zapewni bezpieczeństwo danych klientów
- Jak możemy pomóc klientom na infolinii KAS i co załatwią w e-US
- Co przyniesie przyszłość



Nowa infolinia KAS. Co chcemy osiągnąć

Dajemy możliwość uzyskania informacji podatkowej oraz załatwienia większości spraw bez wizyty w urzędzie skarbowym



Z dowolnego miejsca



Telefonicznie, przez chat, e-mailem - za pośrednictwem nowoczesnej platformy do komunikacji z Krajową Administracją Skarbową (eMCEK)



On-line, za pośrednictwem usług e-Urzędu Skarbowego.



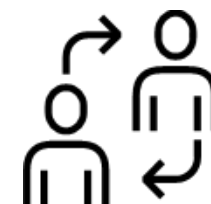
Szybka i profesjonalna obsługa

Ogólnokrajowa infolinia KAS dostarcza rzetelnych i pewnych informacji w sprawach indywidualnych oraz ogólnych



Pewność i bezpieczeństwo

Uwierzytelnienie telePIN zapewnia ochronę danych osobowych klienta KAS i tych objętych tajemnicą skarbową



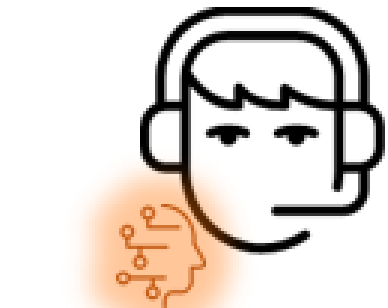
Wygoda

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



Chatbot KASpro

- **Odpowiedź na pytania** z zakresu PIT, PCC, SD – na stronie podatki.gov.pl
- Rozwój narzędzia w zakresie akcji zeznań i usługi Twój ePIT
- Możliwość **przekierowania rozmowy** do konsultanta



Voicebot KASja

- **Inteligentne przekierowanie** klienta na odpowiednią **kolejkę tematyczną** w oparciu o określone potrzeby klienta
- **Identyfikacja i uwierzytelnienie** klienta lub osoby formalnie ją reprezentującej
- Przeprowadzenie **badania satysfakcji klienta**

Przez telefon udzielamy ogólnej informacji podatkowo-celnej oraz indywidualnej informacji podatkowej, np. o rozliczeniach nadpłat i zwrotów z zeznań albo deklaracji podatkowych.

Informacje indywidualne są dostępne po potwierdzeniu tożsamości kodem telePIN.


Infolinia Krajowej Administracji Skarbowej to:


1. Infolinia urzędu skarbowego – ogólna i indywidualna informacja podatkowa
2. Infolinia obsługiwana przez konsultantów Krajowej Informacji Skarbowej - ogólna informacja podatkowa i celna
3. Infolinia dla użytkowników Platformy Usług Elektronicznych Skarbowo-Celnych
4. Infolinia Centrum Obsługi Kluczowych Podmiotów
5. Potwierdzanie numerów VAT kontrahentów

Infolinia KAS

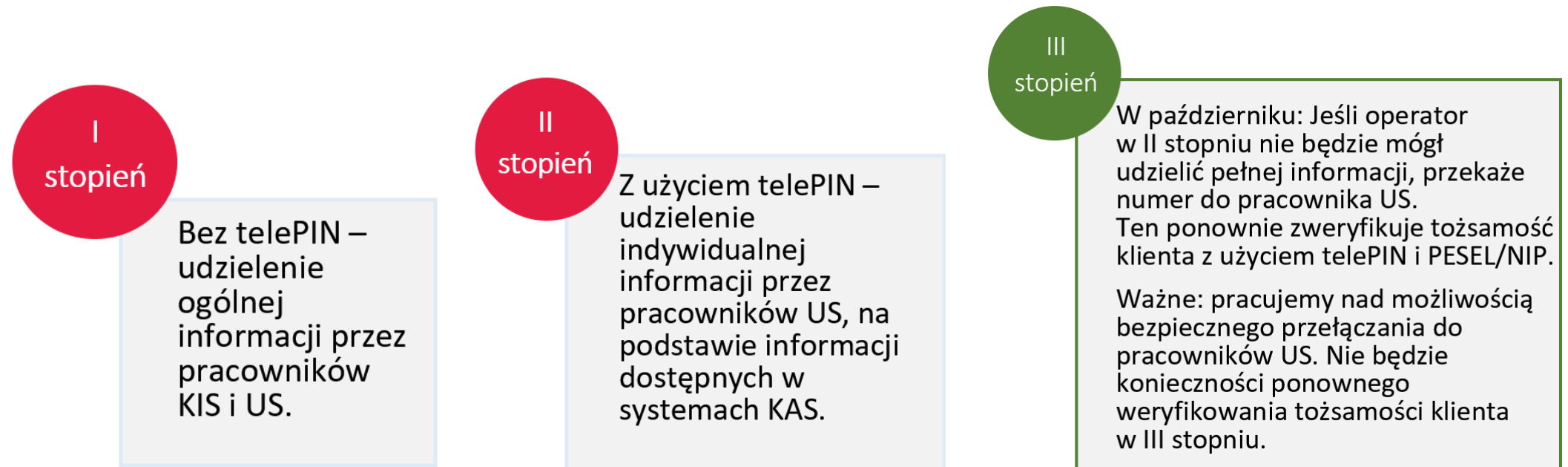
Od **1 PAŹDZIERNIKA** pracownicy urzędów skarbowych dostępni na jednej ogólnopolskiej infolinii KAS

 **22 330 03 30**
(z telefonów komórkowych)

 **801 055 055**
(z telefonów stacjonarnych)

 **+48 22 330 03 30**
(z zagranicy)

Koszt połączenia jest liczony jak za połączenie lokalne lub według taryfy operatora.



W II i III stopniu jest możliwość uzyskania **informacji indywidualnej** dotyczącej podmiotu i osoby trzeciej również przez pełnomocnika ogólnego i użytkownika konta organizacji w e-Urzędzie Skarbowym.

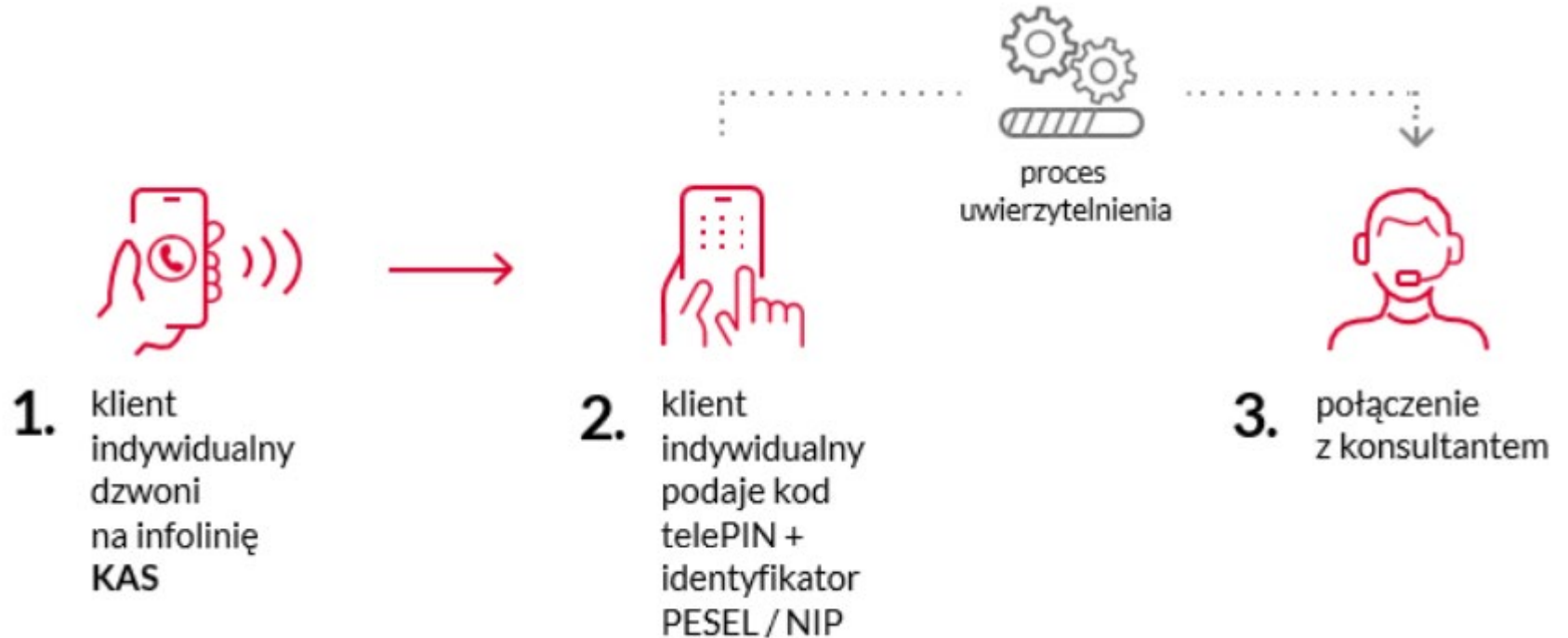


Dzięki potwierdzeniu tożsamości klienta, pracownik urzędu może szybko zidentyfikować osobę, z którą rozmawia:

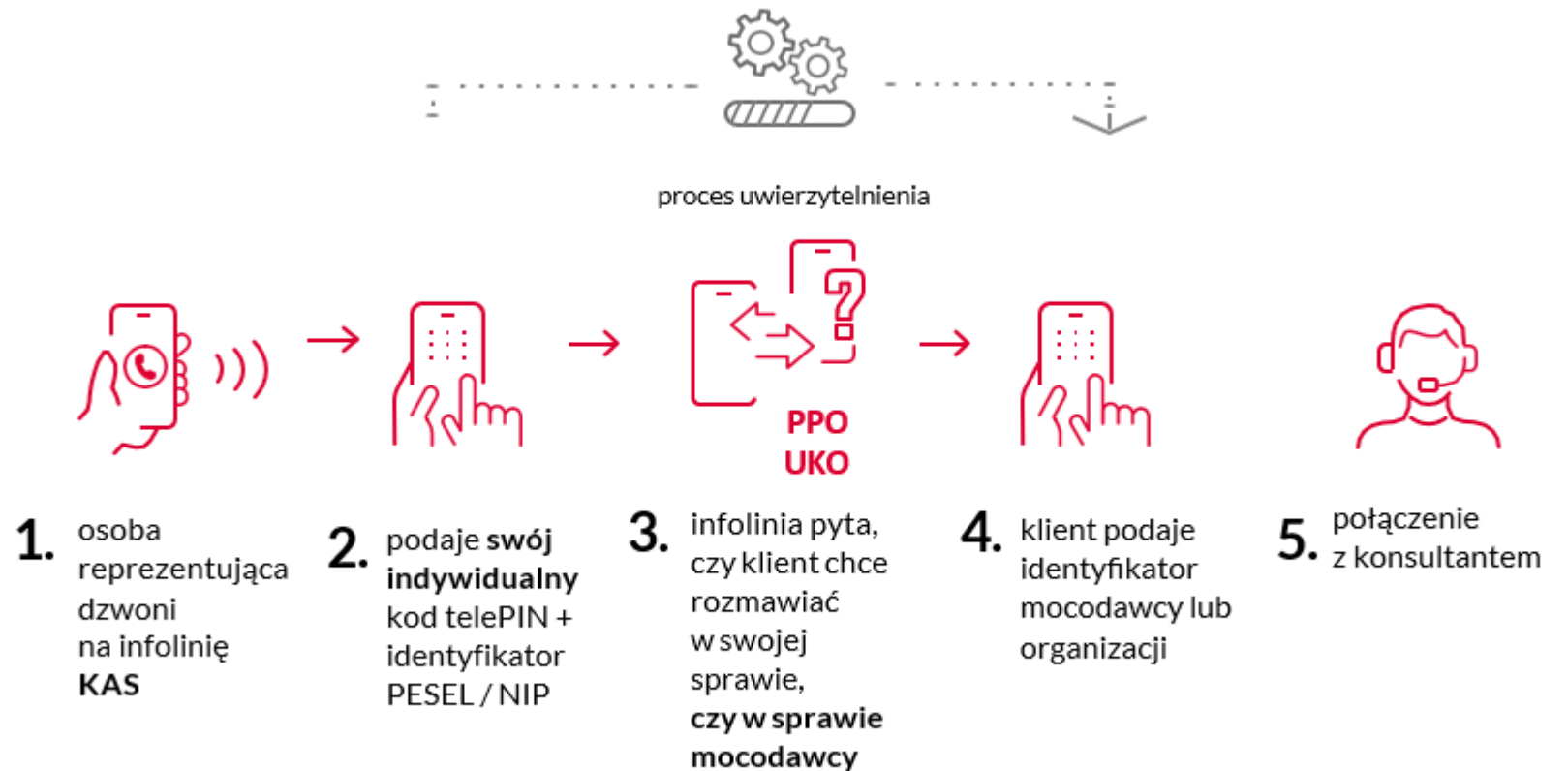
- ma podgląd do danych rejestracyjnych klienta, takich jak numer telefonu z którego dzwoni, NIP, PESEL, imię, nazwisko,
- widzi dane mocodawców, takie jak NIP, PESEL, imię, nazwisko, nazwę,
- dane posiadane w systemach KAS, jak zeznania, deklaracje, zobowiązania.

Dzięki temu możliwe jest udzielanie informacji objętych tajemnicą skarbową oraz efektywne rozwiązywanie problemów podatkowych bez konieczności osobistej wizyty w urzędzie skarbowym.

Jeśli klient chce porozmawiać w swojej sprawie



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

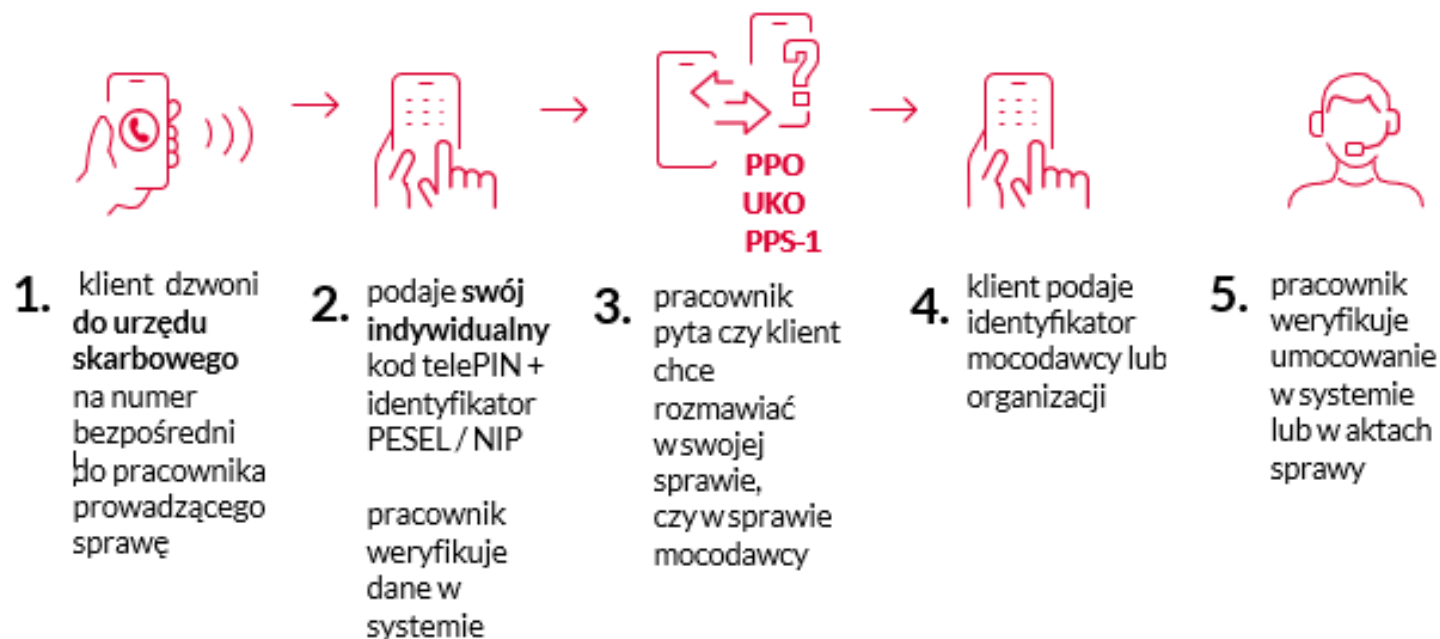


Uwierzytelnienie podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem lokalnego urzędu skarbowego

Jeśli klient chce się uwierzytelnić podczas rozmowy z pracownikiem lokalnego US




proces uwierzytelnienia





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, **Ustawienia** (highlighted), and Twoje dane. The main content area is titled 'Ustawienia' and contains three expandable sections: 'Zgody i powiadomienia', 'Infolinia Krajowej Administracji Skarbowej' (highlighted), and 'Metody logowania'. The footer includes 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.

 Dowiedz się, jak działa infolinia Krajowej Administracji Skarbowej.
[Czytaj więcej](#) 

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*

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](#)



Jak możemy pomóc klientom na infolinii KAS i co załatwią w e-US

Informacje o wpłatach, nadpłatach, infolinia KAS

W trakcie rozmowy z konsultantem **po uwierzytelnieniu** telePIN udzielimy informacji o:



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

Pomyłka dotycząca wpłat 1/2 Co umożliwia infolinia KAS

Klient otrzymał upomnienie z którego wynika, że nie dokonał wpłaty podatku.
Co teraz?



Postanowił skontaktować się z **infolinią KAS** i potwierdził swoją tożsamość za pomocą **telePIN**. Dzięki potwierdzeniu tożsamości możemy udzielić mu **informacji objętych tajemnicą skarbową**.

Przekażemy informacje dlaczego doszło do pomyłki. W tej sytuacji klient wpisując dane na przelewie pomylił kod podatku.

Poinformujemy klienta o krokach, które powinien wykonać, aby właściwie przeksięgować swoją wpłatę.

Wystarczy, że wyda dyspozycję dotyczącą korekty kodu podatku w **e-US**.

Pomyłka dotycząca wpłat 2/2

Dyspozycja zaliczenia wpłaty - jak załatwić to w e-US

Uzyskałeś informacje od konsultanta KAS. Chcesz wskazać dyspozycje właściwego rozliczenia wpłaty?

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

e-Urząd Skarbowy czynny jest 24/7.

Złóżysz wniosek bez wizyty w urzędzie skarbowym.

Wyraź zgodę na e-korespondencję, a odpowiedź dostaniesz w e-US. Będzie ona zawsze dostępna na Twoim koncie.

The screenshot shows the 'e-Urząd Skarbowy' interface. On the left is a navigation menu with 'Złóż dokument' highlighted. A red arrow points from this menu item to the main content area. The main content area displays the 'Wyjaśnienie przeznaczenia wpłaty' form. At the top of the form, it says 'Wyjaśnij, jakiego podatku dotyczy Twoja wpłata.' Below this is a progress bar with four steps: 'Kogo dotyczy', 'Twoje dane', 'Szczegóły dokumentu', and 'Podsumowanie'. The 'Szczegóły dokumentu' step is currently active. The form fields include: 'Data wpłaty*' (DD.MM.RRRR), 'Kwota wpłaty*' (Wpłać kwotę, PLN), and 'Tytuł zobowiązania*' (Wybierz). At the bottom, there is a section for 'Załączniki (opcjonalnie)' with a '+ Dodaj pliki' button.

Korekta zeznania 1/2 Co umożliwia infolinia KAS

Konsultant infolinii KAS informuje klienta, że spełnia warunki do skorzystania z ulgi internetowej za 2023 rok.



Po uwierzytelnieniu telePIN konsultant weryfikuje, że w 2022 roku klient również nie rozliczył ulgi za internet, mimo możliwości skorzystania z niej.

Informujemy klienta i możliwości złożenia korekty zeznania podatkowego za 2022 rok, aby uwzględnić ulgę za internet i złożyć wniosek o stwierdzenie nadpłaty.

Uzyskałeś informacje od konsultanta KAS. Chcesz złożyć formularz, dzięki któremu otrzymasz zwrot nadpłaconego podatku?

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

e-Urząd Skarbowy czynny jest 24/7.

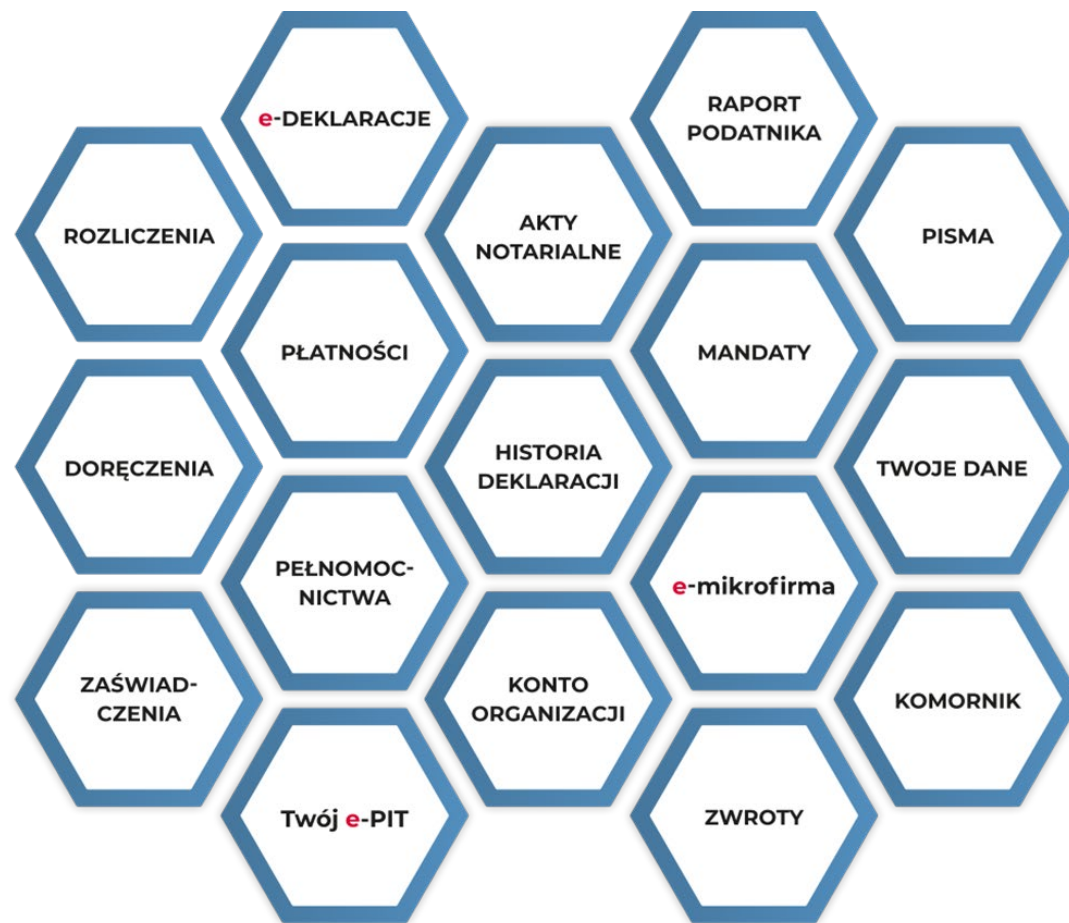
Złożysz wniosek bez wizyty w urzędzie skarbowym.

Wyraź zgodę na e-korespondencję, a odpowiedź dostaniesz w e-US. Będzie ona zawsze dostępna na Twoim koncie.

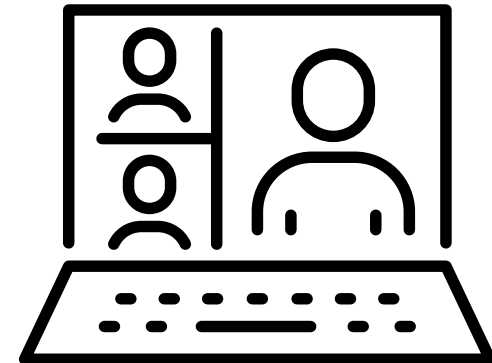
Twój e-US

Adresatami e-usług serwisu są podatnicy, płatnicy, pełnomocnicy, komornicy sądowi i notariusze.

Dzięki dedykowanym kontom usługi są dostosowane do indywidualnych profili użytkowników i ich potrzeb.



- III stopień w modelu telefonicznej obsługi klienta, nie będzie konieczności ponownego weryfikowania tożsamości klienta
- Uruchomienie ścieżki z informacjami dotyczącymi rozliczenia rocznego osób fizycznych i usługi Twój e-PIT
- Uruchomienie ścieżki z informacjami o Krajowym Systemie eFaktur
- Uruchomienie usługi wideorozmowy ze wsparciem tłumacza polskiego języka migowego
- Udostępnienie w e-US wybranych informacji z konta osoby fizycznej innej osobie fizycznej



eMCEK

Multkanałowe
Centrum
Komunikacji

Ministerstwo
Finansów

KAS
Krajowa Administracja
Skarbowa

Dziękuję za uwagę



MF_GOV_PL
KAS_GOV_PL



gov.pl.finanse
gov.pl.kas



Ministerstwo Finansów
Krajowa Administracja Skarbowa



ministerstwo-finansów