



Minister Finansów i Gospodarki

Warszawa, 19 stycznia 2026 roku

Sprawa: Odpowiedź na interpelację nr 14336
Znak sprawy: DRK3.054.1.2026
Kontakt: Kancelaria MF
tel.: +48 22 694 55 55
e-mail: kancelaria@mf.gov.pl

Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej

Odpowiedź na interpelację nr 14336

Szanowny Panie Marszałku,

w związku z interpelacją nr 14336 Pana Posła Janusza Kowalskiego w sprawie strategii rozwoju narzędzi sztucznej inteligencji w Krajowej Administracji Skarbowej oraz planów rozbudowy Wirtualnego Asystenta Klienta "Kaspro", Minister Finansów i Gospodarki przekazuje odpowiedź.

1. Jakie są aktualne plany Ministerstwa Finansów dotyczące dalszego rozwoju Wirtualnego Asystenta „Kaspro”? Na jakim etapie znajdują się prace nad jego modernizacją i jakie technologie są rozważane do wdrożenia?

Wirtualny Asystent Klienta Kaspro wykorzystuje technologie przetwarzania języka naturalnego (NLU), umożliwiające analizę i interpretację wypowiedzi użytkowników w języku naturalnym, które rozpoznają intencje użytkownika i dopasowują je do wcześniej zaprojektowanych procesów (tzw. tematów rozmowy). Każdy z tych procesów realizowany jest według określonego scenariusza lub drzewa decyzyjnego, co pozwala na prowadzenie spójnej, przewidywalnej i bezpiecznej rozmowy.

W odróżnieniu od generatywnej sztucznej inteligencji, zastosowane rozwiązanie nie tworzy nowych treści samodzielnie, zapewniając przekazanie treści w pełni zgodnej z aktualną linią prawną, bez możliwości wpływania przez bota na treść wypowiedzi (tzw. halucynacje). Priorytetem jest zapewnienie pełnej wiarygodności, zgodności z przepisami oraz kontroli nad przekazywanymi informacjami.

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

Zautomatyzowane zostały zagadnienia, które nie wymagają interpretacji przepisów, czy analiz stanu faktycznego konkretnej sytuacji podatkowej.

Czatbot Kaspro został zaprojektowany tak, aby był maksymalnie prosty i intuicyjny w obsłudze. Użytkownik nie musi wpisywać długich wiadomości – większość interakcji odbywa się poprzez wygodne przyciski wyświetlane w oknie czatu, co znacząco ułatwia korzystanie z systemu nawet osobom, które wcześniej nie miały kontaktu z tego typu technologią.

Obecnie prace nad czatbotem skupione są przede wszystkim na analizie wdrożonych zakresów tematycznych, aktualizacją oraz dodawaniem kolejnych procesów.

2. Czy Ministerstwo Finansów analizuje rozwiązania stosowane przez administracje skarbowe innych państw w zakresie automatyzacji obsługi podatników? Jeśli tak, to jakie wnioski z tych analiz zostały już wyciągnięte i jakie działania planowane są w Polsce?

Ministerstwo Finansów na bieżąco monitoruje trendy i najnowsze rozwiązania informatyczne wdrażane w innych krajach oraz uczestniczy w inicjatywach pozwalających na wymianę doświadczeń w obszarze rozwoju nowych technologii. Przykładem takich działań jest uczestnictwo MF w Programie Komisji Europejskiej Fiscalis oraz forum szefów i zastępców szefów administracji podatkowych UE (TADEUS), gdzie powołany został zespół projektowy Use of AI for Tax Purposes (FPG/033). W pracach grupy uczestniczyli przedstawiciele 21 krajów UE. Prace grupy FPG/033 zakończyły się w lutym 2025 r. i obejmowały, m.in. analizę dojrzałości organizacji oraz możliwości wykorzystania nowych technologii do celów podatkowych.

Ponadto na bieżąco analizowane są rozwiązania stosowane przez administracje skarbowe innych państw w zakresie automatyzacji obsługi podatników w obszarze GloBE. Z uwagi na nowy charakter regulacji w zakresie opodatkowania wyrównawczego inne państwa skupiają się przede wszystkim na zapewnieniu podstawowej obsługi podatników (m.in. przyjęciu niezbędnych dokumentów, realizacji obowiązku wymiany informacji między administracjami). Jednakże w tym zakresie nie zidentyfikowano dotychczas rozwiązań w zakresie automatyzacji obsługi podatników do zaimplementowania w Polsce.

3. Jakie są plany dotyczące integracji Wirtualnego Asystenta „Kaspro” z innymi kanałami cyfrowej obsługi podatników (w tym aplikacjami mobilnymi)? Na jakim etapie znajdują się te prace?

Obecnie prowadzone są prace mające na celu integrację Wirtualnego Asystenta Klienta Kaspro ze stroną podatki.gov.pl oraz serwisem e-Urząd Skarbowy.

4. Czy Ministerstwo Finansów prowadzi prace nad zwiększeniem zakresu kompetencji automatycznych systemów obsługi? Jakie są obecne plany legislacyjne lub organizacyjne w tym zakresie?

Ministerstwo Finansów prowadzi analizy i identyfikuje procesy możliwe do automatyzacji i robotyzacji.

Automatyzacja procesów obejmuje kompleksowe działania w obszarze rozwoju systemów informatycznych i wdrażania narzędzi RPA (Robotic Process Automation), w zależności od zidentyfikowanych potrzeb biznesowych.

5. Jakie są plany rozwoju funkcjonalności Wirtualnego Asystenta „Kaspro” w zakresie wsparcia użytkowników Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF)? Na jakim etapie znajdują się prace nad nowymi rozwiązaniami w tym obszarze?

Czatbot Kaspro wspiera klientów Krajowej Administracji Skarbowej (KAS) w zakresie prostych, powtarzalnych tematów, które nie wymagają kontaktu z pracownikiem oraz interpretacji przepisów, czy analiz stanu faktycznego konkretnej sytuacji podatkowej klienta. Prace w zakresie KSeF skupiają się na aktualizacji istniejących procesów oraz dodawaniem nowych.

6. Jakie środki finansowe zostały lub mają być przeznaczone na rozwój narzędzi cyfrowych w Krajowej Administracji Skarbowej, w tym Wirtualnego Asystenta „Kaspro”, w latach 2025-2028?

W latach 2025-2028 Ministerstwo Finansów kontynuuje kluczowe projekty i programy informatyczne w szczególności inwestuje w rozwój katalogu usług cyfrowych dla Klientów KAS, wykorzystuje nowoczesne narzędzia i techniki w procesach definiowania usług publicznych, tak żeby odpowiadały potrzebom i oczekiwaniom obywateli i przedsiębiorców.

Resort finansów koncentruje się na rozdzieleniu procesów front office od procesów back office, w tym na automatyzacji procesów wymiany i przetwarzania danych i rozwiązaniach cyfrowych w obszarze modernizacji aplikacji. Celem działań resortu jest rozwój narzędzi IT wspierających pracowników KAS i wzmocnienia zaplecza sprzętowo-infrastrukturalnego.

Koszt prac rozwojowych Multikanałowego Centrum Komunikacji (eMCeK) w 2025 r. wyniósł 541 200 zł, w tym na zmiany dot. **Wirtualnego Asystenta Klienta Kaspro** przeznaczone zostały środki w wysokości 24 354 zł.

W ramach umowy na budowę i wdrożenie Multikanałowego Centrum Komunikacji (eMCeK) na lata 2026-2027 zaplanowano środki w wysokości – 1 856 871,55 zł, w tym w ramach prawa opcji – 774 471,55 zł. W budżecie umowy nie zdefiniowano wydatków w podziale na rozwój konkretnych produktów umowy.

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia Ministra Finansów i Gospodarki

Marcin Łoboda

Sekretarz Stanu Szef Krajowej Administracji Skarbowej

w Ministerstwie Finansów