



**RZECZPOSPOLITA POLSKA
MINISTER ROZWOJU I FINANSÓW**

Warszawa, dnia 07 lipca 2017 r.



RPw/41480/2017 P
Data:2017-07-14

DPP10.055.1.2017

BIURO RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH	
WPL.	2017 -07- 14
Zał. 1	NR

**Pan
Adam Bodnar
Rzecznik Praw Obywatelskich**

Szanowny Panie Ministrze;

W odpowiedzi na pismo z dnia 12 czerwca 2017 r. znak VII.501.88.2015.AG w sprawie wprowadzenia nowego Systemu Informacji Telefonicznej w biurach Krajowej Informacji Podatkowej, w ramach którego wykorzystywany będzie m.in. system rozpoznania głosu osób dzwoniących, uprzejmie wyjaśniam.

Uruchomiony 5 sierpnia 2015 r. System Informacji Telefonicznej (System) w biurach Krajowej Informacji Podatkowej, dzięki optymalizacji dotychczasowych zasobów oraz zwiększeniu wydajności i efektywności, poprawił jakość obsługi obywateli za pośrednictwem infolinii. Widocznym efektem dla obywateli jest znaczące skrócenie czasu oczekiwania na rozmowę z konsultantem. System został podłączony do nowoczesnych łączy telekomunikacyjnych, co pozwoliło na obsługę większej ilości jednoczesnych rozmów telefonicznych. Elementem wdrożenia było także zastosowanie nowoczesnej technologii biometrycznej weryfikacji głosu osoby dzwoniącej, która umożliwi podatnikom dostęp do swoich indywidualnych informacji w sposób automatyczny oraz pozwoli na szybsze uwierzytelnienie podatnika w przypadku udzielenia informacji podatkowych dotyczących jego indywidualnych danych.

Pragnę jednak poinformować, że usługa biometrii głosowej nie została do tej pory uruchomiona. Przeprowadzone zostały wyłącznie testy modułu, które już się zakończyły.

W związku z tym chciałbym zapewnić, że uruchomienie systemu biometrii głosowej nastąpi po dokonaniu wszechstronnej analizy prawnej i po przeprowadzeniu niezbędnych konsultacji. Aktualnie rozważane jest również wprowadzenie podstawy prawnej technologii biometrii głosu w celu weryfikacji głosu osoby dzwoniącej na infolinię Krajowej Informacji Skarbowej, czy pracowników urzędów skarbowych. Umocowanie takie mogłoby znaleźć się w przepisach ustawy

z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa, bądź też w przepisach ustawy z dnia 16 listopada 2016 r. o Krajowej Administracji Skarbowej. Powyższe będzie jednakże przedmiotem odrębnej decyzji.

Kluczowe, przy podejmowaniu decyzji o uruchomieniu usługi biometrii głosowej będzie spełnienie wszystkich wymogów prawnych dotyczących właściwego sposobu zbierania, przetwarzania i archiwizacji danych, co dotyczy wszystkich danych uznanych za dane wrażliwe.

Należy podkreślić, że ewentualne korzystanie z funkcji analizy biometrycznej głosu będzie dobrowolne – podatnik sam zdecyduje, czy chce uzyskać informacje w swojej indywidualnej sprawie poprzez system biometryczny, czy też woli skorzystać z tradycyjnej formy identyfikowania.

Nie ulega wątpliwości, że wykorzystywanie danych biometrycznych immanentnie wiąże się z koniecznością należytego postępowania, poszanowania prywatności oraz ochrony danych osobowych. Warto jednak zaznaczyć, że systemy telefoniczne z zastosowaniem biometrii głosowej są rozwiązaniem bardziej bezpiecznym od platform internetowych, w przypadku których trudniej jest wykryć profesjonalnie przeprowadzone próby włamania. Zapisane wzorce głosowe są zabezpieczone przed możliwością podmiany lub modyfikacji, a także próbą ich odczytania poza systemem zamawiającego. Są przechowywane w formacie zaszyfrowanym silnym algorytmem kryptograficznym.

Przedstawiając powyższe wyjaśnienia wyrażam nadzieję, że zostaną one uznane za satysfakcjonujące.

Z wyrazami szacunku

Zastępca Szefa Krajowej Administracji Skarbowej
Podsekretarz Stanu


ml. insp. Piotr Walczak

**PODSEKRETARZ STANU
Jacek Kapica**

AP4.056.10.2015

**Pani
Edyta Bielak-Jomaa**
Generalny Inspektor
Ochrony Danych Osobowych
ul. Stawki 2
00-193 Warszawa

W odpowiedzi na pismo z dnia 24 września 2015 r. znak DOLiS-033-230/15/BG/87142/15 w sprawie wprowadzenia nowego Systemu Informacji Telefonicznej w biurach Krajowej Informacji Podatkowej, w ramach którego wykorzystywany będzie m.in. system biometrii głosowej (SIT), uprzejmie wyjaśniam.

Uruchomiony w dniu 5 sierpnia 2015 r. System Informacji Telefonicznej (System lub SIT) jest jednym z elementów zmian w Administracji Podatkowej, które zostały przewidziane w ramach realizacji Systemu Obsługi i Wsparcia Podatnika¹ oraz Koncepcji rozwoju Krajowej Informacji Podatkowej². System ma usprawnić obsługę podatników i pracowników urzędów skarbowych.

Głównym celem wdrożenia nowego Systemu Informacji Telefonicznej w biurach Krajowej Informacji Podatkowej jest poprawa jakości obsługi obywateli za pośrednictwem infolinii dzięki optymalizacji dotychczasowych zasobów oraz zwiększeniu wydajności i efektywności Systemu. Widocznym efektem dla obywateli będzie znaczące skrócenie czasu oczekiwania na rozmowę z ekspertem. System został podłączony do nowoczesnych łączy telekomunikacyjnych, co pozwala na obsługę większej ilości jednoczesnych rozmów telefonicznych. Elementem wdrożenia jest także zastosowanie nowoczesnej technologii biometrycznej weryfikacji głosu osoby dzwoniącej, która umożliwi podatnikom zdalny dostęp do swoich indywidualnych informacji w sposób automatyczny oraz pozwoli na szybsze uwierzytelnienie podatnika w przypadku udzielenia informacji podatkowych dotyczących jego indywidualnych danych.

Usługa biometrii głosowej nie została jednak uruchomiona, miały miejsce testy modułu, które już się zakończyły. Uruchomienie systemu biometrii głosowej nastąpi po dokonaniu analizy prawnej i niezbędnych konsultacji. Rozważane jest również wprowadzenie podstawy prawnej technologii biometrii głosu w celu weryfikacji głosu osoby dzwoniącej na infolinię Krajowej Informacji Podatkowej, czy pracowników urzędów skarbowych. Umocowanie takie mogłoby znaleźć się w przepisach ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa, bądź też

¹ „System Obsługi i Wsparcia Podatnika”, zatwierdzony przez Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Finansów nadzorującego Administrację Podatkową Jacka Kapicę, Ministerstwo Finansów, Warszawa, luty 2015 r.

² „Koncepcja rozwoju zadań Krajowej Informacji Podatkowej”, zatwierdzony przez Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Finansów nadzorującego Administrację Podatkową Jacka Kapicę, Ministerstwo Finansów, Warszawa, grudzień 2014 r.

w przepisach ustawy z dnia 10 lipca 2015 r. o administracji podatkowej. Powyższe będzie jednakże przedmiotem odrębnej decyzji.

Kluczowe, przy podejmowaniu decyzji o uruchomieniu usługi biometrii głosowej będzie spełnienie wszystkich wymogów prawnych dotyczących właściwego sposobu zbierania, przetwarzania i archiwizacji danych, co dotyczy wszystkich danych uznanych za dane wrażliwe.

Należy podkreślić, że korzystanie z funkcji analizy biometrycznej głosu będzie dobrowolne – podatnik sam zdecyduje, czy chce uzyskać informacje w swojej indywidualnej sprawie poprzez system biometryczny, czy też woli skorzystać z tradycyjnej formy identyfikowania.

Nie ulega wątpliwości, że wykorzystywanie danych biometrycznych immanentnie wiąże się z koniecznością należytego postępowania, poszanowania prywatności oraz ochrony danych osobowych. Warto jednak zaznaczyć, że systemy telefoniczne z zastosowaniem biometrii głosowej są rozwiązaniem bardziej bezpiecznym od platform internetowych, w przypadku których trudniej jest wykryć profesjonalnie przeprowadzone próby włamania. Zapisane wzorce głosowe są zabezpieczone przed możliwością podmiany lub modyfikacji, a także próbą ich odczytania poza systemem zamawiającego. Są przechowywane w formie zaszyfrowanym silnym algorytmem kryptograficznym.

Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	434284.1336196.963550
Nazwa dokumentu	odpowiedź na pismo GIODO - system biometrii głosowej.doc.pdf
Tytuł dokumentu	odpowiedź na pismo GIODO - system biometrii głosowej.doc
Sygnatura dokumentu	AP4.056.10.2015
Data dokumentu	2015-10-29 00:00:00
Skrót dokumentu	D2BA3EDE01FF9B1F6295DC4163ADE19872 1A3D43
Wersja dokumentu	1.1
Data podpisu	2015-10-29 10:24:51
Podpisane przez	Jacek Sławomir Kapica Podsekretarz Stanu, Szef Służby Celnej
	EZD 3.18.2453.2932.3382
Data wydruku:	2017-07-05 14:33:39
Autor wydruku:	Cieślak Aleksandra starszy specjalista

MINISTERSTWO FINANSÓW
ul. Świętokrzyska Nr 12
00-916 Warszawa

OPŁATA POBRANA
TAXE PERÇUE-POLOGNE
Umowa z Poczta Polska S.A.
Nr ID 351517/W
z dnia 30.12.2016 r.
Nadano w LP Warszawa 1

BIURO RZECZNIKA
PRAW OBYWATELSKICH
WPL. 2017 -07- 14
ZAE NR



ZA ZWROTNYM POTWIERDZENIEM
ODBIORU

R



(00)459007731553152753

DPP10.055.1.2017.ALA



484039 2017-07-07 03 POIFCONA 7PO

Rzecznik Praw Obywatelskich
Aleja Solidarności 77
00-090 Warszawa

417128