



Finančná správa

Tlačová správa

TAXANA poradila už viac ako 5 000 daňovníkom

BRATISLAVA, 15.10.2018: Chatbot finančnej správy TAXANA radí daňovníkom už od konca septembra. Za dva týždne poradila už viac ako 5 000 daňovníkom. Najčastejšie radí v oblasti DPH a dane z príjmu. Finančná správa na základe spätnej väzby od používateľov chatbot stále vylepšuje.

Finančná správa spustila TAXANU pred dvoma týždňami. Odvtedy poradila už 5 224 daňovníkom (4 744 na portáli, 480 na Facebooku). Najväčší záujem mali klienti finančnej správy o radu z oblasti DPH a dane z príjmov. Až v 80% prípadov TAXANA identifikovala dopytované témy a daňovníkom správne poradila. V ostatných 20% prípadov sa daňovníci pýtali na témy, ktoré momentálne nie sú v chatbote zahrnuté, alebo sa týkali príliš špecifických prípadov jednotlivých daňovníkov. TAXANA bola pre spustenie prevádzky navrhnutá tak, aby odpovedala na najčastejšie otázky, s ktorými sa daňové subjekty obracajú na Call centrum finančnej správy.

Daňovníci, ktorí sa obrátia na TAXANU, pomáhajú finančnej správe systém vylepšovať. Na základe podnetov od občanov finančná správa už doplnila základné číselné informácie (výška nezdaniteľnej časti, výška daňového bonusu a pod.). Tiež upravila úvodné a záverečné reakcie, ktoré používa TAXANA pri komunikácii s daňovníkmi. Dôležitou zmenou je aj upravená informácia pre daňovníka v prípade, že mu TAXANA poradiť nevie. Namiesto slova „nerozumiem“ pošle daňovníkovi informáciu, že otázka je príliš špecifická a odporučí mu obrátiť sa na Call centrum finančnej správy, pričom uvedie aj priamy kontakt.

Súčasný chatbot finančnej správy slúži aj na zbieranie dopytov od užívateľov, čím vytvára podklady pre strojové učenie sa pomocou umelej inteligencie. Cieľom finančnej správy je na základe zozbieraného množstva dopytov vytvoriť chatbot s použitím umelej inteligencie. Na prípravu takejto komplexnej databázy je nevyhnutných aspoň 30 000 individuálnych dopytov tak, aby chatbot poznal viaceré možné varianty otázok občanov.

TAXANA dokáže momentálne radiť v oblasti dane z pridanej hodnoty, závislej činnosti, príjmu fyzických osôb, príjmu právnických osôb, elektronickej komunikácie s finančnou správou a v oblasti elektronickej registračnej pokladnice. Ďalšie témy bude finančná správa pridávať postupne.

Finančná správa je prvá štátna inštitúcia, ktorá pridala do komunikácie s klientmi automatizované riešenie. Prostredníctvom projektu chatbotu pokračuje v digitalizácii a elektronizácii procesov, ktoré môžu zjednodušiť plnenie si povinností daňových subjektov. Zavedenie automatizovaného chatu do komunikácie s klientami vie odľahčiť pracovníkov call centra, ktorí sa tak môžu venovať zložitejším otázkam daňovníkov. Výhodou je dostupnosť 24/7. Taxana funguje na princípe vyskakovacieho okna v prostredí portálu finančnej správy, dostupná je aj na [Facebookovej fanpage finančnej správy](#).

Finančná správa je orgánom štátnej správy v oblasti daní, poplatkov a colníctva. Úlohou FS je výber daní a cla s cieľom zabezpečiť príjmy do štátneho rozpočtu SR a EÚ. Úspešný výber daní a cieľ a efektívny boj proti daňovými podvodom priniesol v uplynulých rokoch do štátnej pokladnice viac o približne 3,7 miliardy eur. Finančná správa je modernou proklientsky orientovanou inštitúciou s cieľom zintenzívniť elektronickej komunikáciu. Viac informácií nájdete na www.financnasprava.sk