



Finančná správa

Tlačová správa

Nová komunikačná služba finančnej správy

BRATISLAVA, 23.03.2020: Finančná správa spustila novú službu pre svojich klientov. Ide o ďalšie proklientske opatrenie, ktorým chce uľahčiť komunikáciu daňovníkov s finančnou správou. Po novom bude call centrum finančnej správy komunikovať s klientmi aj prostredníctvom služby „Skype for business“. Týkať sa bude výlučne technickej podpory pri elektronickom podávaní dokumentov cez portál finančnej správy.

Finančná správa neustále rozširuje komunikačné kanály pre svojich klientov. Naposledy inovovala svoj automatizovaný chatbot Taxana, ktorého obsah doplnila o špeciálnu sekciu opatrení pre koronavírus. Odteraz bude call centrum finančnej správy používať na komunikáciu s klientmi aj službu „Skype for business“. Konzultanti call centra ju budú používať pri každom klientovi, ktorého situácia si vyžiada zdieľanie obrazovky pre zjednodušenie elektronického podávania dokumentov cez portál finančnej správy. *„Neustále prinášame nové a inovatívne riešenia, ktorými uľahčujeme plnenie si povinností našich daňovníkov. Doterajšia prax nám potvrdila, že najmä noví povinne elektronicky komunikujúci klienti potrebujú praktickú ukážku toho, čo mu konzultant v telefonickom hovore vysvetľuje. Naša najnovšia služba presne toto umožňuje a nielen zjednoduší, ale aj zmodernizuje vzájomnú komunikáciu,“* vysvetlila dôvody zavedenia opatrenia prezidentka finančnej správy Lenka Wittenbergerová.

Novú službu môže využívať každý klient, ktorý dostane od konzultanta call centra finančnej správy mailovú pozvánku na schôdzu prostredníctvom Skype for business. Sám sa teda rozhodne, či takúto pomoc chce prijať, alebo nie. Na použitie služby pritom nie je potrebné mať túto službu predplatenú, licenciu poskytne klientovi zadarmo na čas schôdze finančná správa. Presný postup klient nájde na [portáli finančnej správy](#) alebo ho bude inštruovať konzultant call centra.

Nová komunikačná služba umožní zdieľanie obrazovky klienta pre konzultanta call centra. Bude môcť klientovi priamo na jeho obrazovke vysvetliť postup pri elektronickom podávaní dokumentov cez portál finančnej správy. Dôjde tak k výraznému zjednodušeniu komunikácie a vysvetľovaniu konkrétnych úkonov potrebných na úspešné elektronické podanie, rovnako sa skrátí čas oproti telefonickému poradenstvu. V žiadnom prípade nedôjde k narušeniu bezpečnosti či súkromia klienta. Konzultant call centra finančnej správy totiž iba pasívne „uvidí“ obrazovku klienta, nebude môcť na nej vykonávať žiadne úkony, ani ju „obsluhovať“, ani sa nedostane do jednotlivých priečinkov.

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 elektronickú komunikáciu. Viac informácií nájdete na www.financnasprava.sk