Finančná správa

Tlačová správa

Call centrum finančnej správy pracuje plynule aj v čase krízy

BRATISLAVA, 15.04.2020: **Call centrum finančnej správy zažíva nápor volajúcich klientov. Len v marci vybavili konzultanti na call centre finančnej správy viac ako 50 000 telefonických a e-mailových dopytov. Call centrum finančnej správy je svojim klientom neustále k dispozícii a konzultanti pracujú v plnom nasadení aj v čase pandémie spôsobenej koronavírusom.**

120 000 dopytov vybavilo call centrum finančnej správy zatiaľ v roku 2020. Z toho približne 42% zo všetkých dopytov adresovali klienti len za jeden mesiac - v marci 2020. Kým minulý rok sa v rovnakom období otázky týkali samotného postupu podávania daňových priznaní a ďalších dokumentov, tohtoročné dopyty sa týkali vládnych opatrení na zmiernenie dôsledkov pandémie koronavírusu. Klienti sa dopytovali a naďalej dopytujú najmä na otázky ohľadom termínov podávania daňových priznaní či usmernení pri platení daní. Z colnej oblasti sa zase riešili a riešia otázky dovozu zdravotníckeho materiálu či ochranných pracovných/zdravotníckych pomôcok. Call centrum finančnej správy vybavuje všetky dopyty plynule.

Klienti finančnej správy sa v marci, počas najväčšej špičky, dopytovali v 13 140 prípadoch e-mailom alebo prostredníctvom online chatu, 37 466 klientov vybavilo svoje požiadavky telefonicky. Odpovede na najčastejšie otázky zverejňuje finančná správa aj na portáli finančnej správy v časti Koronavírus – opatrenia.

Infolinka (048/ 43 17 222) je najvyťaženejším nástrojom pri komunikácii s verejnosťou. V daňovej oblasti funguje od roku 2014. Elektronizácia colnej agendy bola dôvodom, pre ktorý finančná správa v roku 2016 spustila aj colnú časť call centra. Finančná správa prostredníctvom call centra poskytuje odborné informácie k daňovým a colným predpisom. K dispozícii je počas pracovných dní od 8:00 do 16:00 hodiny. Každý mesiac v čase termínu plnenia povinností pre DPH a v hraničných termínoch podávania daňových priznaní na dani z príjmov a dani z motorových vozidiel pracujú operátori v predĺžených pracovných hodinách až do polnoci. Volajúci má možnosť voľby zo šiestich oblastí – elektronická komunikácia, informácie k DPH, k dani z príjmov, eKasa a daň z motorových vozidiel, povolenia pre trhové miesta v obciach ako aj colné predpisy.

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 ciel 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

Mgr. Ivana Skokanová, hovorkyňa finančnej správy, tel: +421 908 191 203, ivana.skokanova@financnasprava.sk