



Finančná správa

Tlačová správa

Call centrum vybavilo v tomto roku už 170 000 dopytov

BRATISLAVA – 12.06.2020: Call centrum finančnej správy poradilo tento rok už v 170 000 prípadoch. Najčastejšie sa klienti dopytujú na informácie o dani z príjmov fyzických osôb a na elektronickú komunikáciu s finančnou správou. Tím odborných konzultantov je pripravený vždy ochotne poradiť a vyriešiť akýkoľvek dopyt z daňovej alebo colnej oblasti.

Call centrum finančnej správy prešlo za uplynulých päť rokov výraznými zmenami, ktorých cieľom bolo zefektívniť prácu call centra v prospech verejnosti. Klienti finančnej správy si na tento komunikačný nástroj zvykli a dnes vybaví call centrum v priemere 34 000 dopytov mesačne. Za prvých päť mesiacov tohto roka vybavili konzultanti na call centre takmer 170 000 dopytov.

Najčastejšie sa klienti dopytujú na informácie týkajúce sa dane z príjmov fyzických osôb (zatiaľ 46 000 dopytov v 2020) a elektronickej komunikácie s finančnou správou (zatiaľ 46 000 dopytov v 2020), nasleduje oblasť dane z pridanej hodnoty (zatiaľ 25 000 dopytov v 2020). Už tradične býva najvyťaženejším mesiacom marec. Tento rok vybavili konzultanti na call centre takmer 50 000 dopytov klientov.

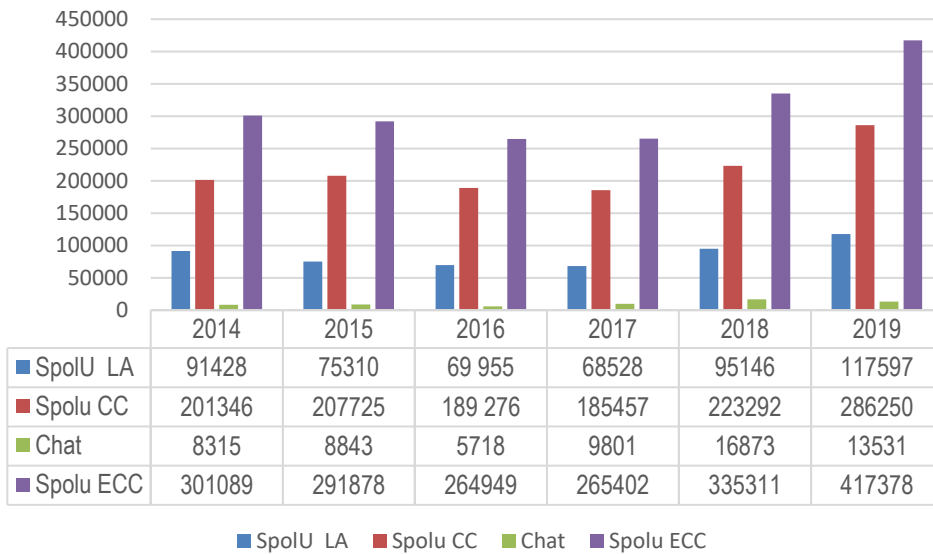
Komunikovať s finančnou správou od 2014 môžu občania a podnikatelia nielen telefonicky, ale aj e-mailom prostredníctvom aplikácie Live Agent, ktorú finančná správa zaviedla ako prvá štátna inštitúcia na Slovensku. Nárast dopytov registruje call centrum finančnej správy za ostatných päť rokov aj cez online chat.

Infolinka (048/ 43 17 222) je najvyťaženejším nástrojom pri komunikácii s verejnosťou. Finančná správa prostredníctvom nej 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 trhovú miestu v obciach ako aj colné predpisy. Elektronizácia colnej agendy bola dôvodom, pre ktorý finančná správa v roku 2016 spustila aj colnú časť call centra.

Príloha:

Tabuľka - Kompletná štatistika dopytov call centra finančnej správy za uzavreté roky

Porovnanie výkonov call centra 2014-2019



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