



## Finančná správa

Tlačová správa

### Taxana oslavuje dva roky

**BRATISLAVA, 07.09.2020: Chatbot Taxana je súčasťou finančnej správy už dva roky. Chatbot zaviedla finančná správa ako prvá štátna inštitúcia. Od spustenia sa Taxana stala plnohodnotným komunikačným nástrojom finančnej správy so svojimi klientami a zároveň tvárou finančnej správy, ktorú finančná správa využíva aj v rôznych kampaniach.**

Prvý chatbot štátnej inštitúcie, Taxana, má za sebou dva roky fungovania. Odvtedy Taxana spracovala takmer 1,5 milióna dopytov klientov finančnej správy. Denne sa na ňu obrátilo priemerne 1 984 klientov. Medzi najdopytovanejšie témy patrili otázky o podávaní daňových priznaní, eKase, všeobecné informácie z oblasti dane z príjmov a dane z pridanej hodnoty.

Cieľom zavedenia Taxany bolo odbremeniť call centrum finančnej správy od bežných dopytov, aby sa jeho konzultanti mohli sústrediť na komplikovanejšie otázky. Zároveň finančná správa zavedením Taxany poskytla svojim klientom nonstop zákaznícky servis.

Za dva roky svojho fungovania prešla Taxana viacerými úpravami. Finančná správa totiž pravidelne zabezpečuje technický a obsahový rozvoj svojho chatbota, s cieľom zlepšiť služby pre svojich klientov. Kým na začiatku Taxana dokázala odpovedať na otázky v daňovej oblasti, po ostatnom vylepšení je schopná posilať formuláre priamo na e-mail klientov či zasielať softwarningové upozornenia. Finančná správa neustále dopĺňa konverzačný obsah svojho chatbota. Naposledy sa tak udialo, keď Taxana získala vedomosti o zmenách daňových zákonov v súvislosti s koronaopatreniami. V nadchádzajúcom období finančná správa opäť vylepší funkčnosť Taxany a doplní jej znalosti aj o preclievanie z dôvodu blížiaceho sa Brexit-u a povinného preclievania všetkých zásielok e-commerce.

Štatistiky doterajšieho využitia Taxany odhalili aj viaceré zaujímavosti. „Rekordmanom“ sa stal klient, ktorý sa Taxany dopytoval až 1 017-krát počas celej doby jej fungovania. Najväčší dopyt po informáciách zaznamenala Taxana 31. marca.2020. Priemerne najviac dopytov dostávala Taxana vždy v pondelky a v stredu.

Finančná správa spustila Taxanu ako novinku v oblasti proklientskych opatrení v septembri 2018. Chatbot aplikácia slúži na zabezpečenie automatizovanej komunikácie medzi občanmi a finančnou správou, a to tak prostredníctvom portálu finančnej správy, ako aj na Facebooku. Aj v tejto oblasti digitalizácie a automatizácie bola finančná správa priekopníkom medzi štátnymi inštitúciami. Finančná správa bola totiž prvá štátna inštitúcia, ktorá takýto automatizovaný chat zaviedla do komunikácie so svojimi klientami.

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](http://www.financnasprava.sk)

---

*Mgr. Ivana Skokanová, hovorkyňa finančnej správy, tel: +421 908 191 203, [ivana.skokanova@financnasprava.sk](mailto:ivana.skokanova@financnasprava.sk)*