



Finančná správa

Tlačová správa

Call centrum vlani pomohlo vyše 402 tisíc klientom

BRATISLAVA – 27.02.2023: Call centrum finančnej správy ročne pomáha státisícom klientov. Svedčia o tom štatistiky dopytov za minulý rok. Prostredníctvom telefonických hovorov, e-mailov a online chatu pomohli odborní konzultanti call centra v 402.125 prípadoch. V minulom roku dominovali otázky k legislatívnym zmenám a k colným povinnostiam v súvislosti s vypuknutím vojnového konfliktu na Ukrajine. Konzultanti zvládli tiež nápor dopytov k finančnej pomoci seniorom 60 + za absolvované očkovanie.

Call centrum finančnej správy je vstupnou bránou pre komunikáciu klientov s finančnou správou. Poskytuje služby verejnosti v daňovej aj colnej oblasti, pričom v colnej časti funguje v nepretržitom režime. Každoročne vybaví státisíce otázok a inak tomu nebolo ani v minulom roku.

Vlani prevládali rôzne dopyty. Konzultanti poskytovali odborné rady v súvislosti s legislatívnymi zmenami, daňovými novinkami, odpovedali na otázky v súvislosti s povinnosťami v colnej oblasti po vypuknutí vojnového konfliktu na Ukrajine, ako aj na dopyty k podávaniu daňových priznaní, zmenám pri indexe daňovej spoľahlivosti, či zavádzaní novej aplikácie VRP 2. Zvýšený nápor zvládli aj v čase poskytovania podpory finančnej pomoci seniorom 60 + za absolvované očkovanie. **Celkovo call centrum za uplynulý rok vybavilo 402.125 dopytov.**

Najvyťaženejším nástrojom pri komunikácii s verejnosťou je telefonická infolinka (048/ 43 17 222). Finančná správa prostredníctvom nej poskytuje odborné informácie k daňovým a colným predpisom. Vlani týmto spôsobom vybavili konzultanti 189.030 dopytov. Infolinka je verejnosti k dispozícii 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 v posledných dňoch lehoty až do polnoci. Nebolo tomu inak ani v minulom roku a prevádzkové hodiny call centra boli rozšírené viackrát. Colné call centrum je klientom k dispozícii v nepretržitej prevádzke 24/7.

Druhým najvyťaženejším nástrojom je emailová komunikácia cez aplikáciu Live Agent, prostredníctvom ktorej sme vybavili 85.943 písomných dopytov a 7871 chatových správ. V nemalej miere v roku 2022 konzultantov zamestnávala podpora pre finančnú pomoc seniorom 60+, ktorá bola vyplácaná za absolvované očkovanie na Covid-19, v rámci ktorej vybavili 119.236 dopytov. Všetky štatistiky sú dostupné prehľadne na [OpenData portáli](#) finančnej správy.

Cieľom finančnej správy je aj naďalej zlepšovať svoje komunikačné kanály, aby daňovníci dokázali čo najkomfortnejšie vybaviť svoje podnety z pohodlia domova, či kancelárie a nemuseli fyzicky navštevovať colné a daňové úrady. Finančná správa plánuje v tomto trende pokračovať a v tejto oblasti pracuje na ďalších vylepšeniach. Už v marci plánujeme napr. realizovať online chat k otázkam ako vyplniť daňové priznanie typu A.

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

*Mgr. Martina Rybanská, hovorkyňa finančnej správy, tel: +421 905 833 244 ,
Martina.Rybanska@financnasprava.sk*