

● ● ● ●
BRISK

BEHAVIORÁLNY
VÝSKUM A INOVÁCIE
SLOVENSKO

REPORT Z EXPERIMENTU

FINANČNÁ SPRÁVA
A/B testovanie formou zasielania
navigácie pre SZČO vo vzťahu
k odloženému daňovému priznaniu



ÚRAD PODPRESEDU VLÁDY SR
PRE INVESTÍCIE
A INFORMATIZÁCIU



ZHRNUTIE

Finančná správa SR v spolupráci s Oddelením behaviorálnych inovácií (BRISK) ÚPVII v júny 2019 zrealizovala experiment, ktorého predmetom bolo otestovanie intervencie s cieľom podporiť včasné podávanie daňových priznaní u SZČO. Intervenciou bola notifikácia spolu so zvýraznením správneho formulára na portály FS SR, ktorá odbúravala trenie na ceste k želanému správaniu. Hoci vyhodnotenie údajov ukázalo, že účinok použitej intervencie nebol štatisticky významný, samotná realizácia experimentu bola bohatá na skúsenosti pre obe strany. Tento dokument popisuje východiská, priebeh a výsledky tohto pilotného experimentu v oblasti výberu daní z príjmov.

Začiatok spolupráce na experimente 25.5.2019

Začiatok experimentu 18.6.2019

Ukončenie experimentu 1.7.2019

Publikácia reportu 31.1.2020

OBSAH

ZHRNUTIE.....	2
VÝZVA VEREJNEJ POLITIKY	5
PREČO PRÁVE DANE?	12
ANALÝZA PROBLÉMU.....	12
KONTEXT - PERSPEKTÍVA FS SR	13
KONTEXT - PERSPEKTÍVA DAŇOVNÍKA.....	18
KONTEXT – PERSPEKTÍVA BEHAVIORÁLNYCH INOVÁCIÍ ..	21
CIELE EXPERIMENTU	23
ZVOLENÁ INTERVENCIA.....	24
PODROBNÝ POPIS INTERVENCIE	26
PREČO TAKÁTO INTERVENCIA?.....	28
SUMÁR DIZAJNU A PRIEBEHU EXPERIMENTU	29
PODROBNÝ POPIS ŠTRUKTÚRY ÚDAJOV A TESTOVANIA..	30
VÝSLEDKY EXPERIMENTU.....	34
ZÁVEREČNÁ DISKUSIA	36
PRÍLOHY	38

Experiment bol realizovaný v rámci spolupráce Oddelenia behaviorálnych inovácií (BRISK) pôsobiacom na Úrade podpredsedu vlády pre investície a informatizáciu s Finančnou správou Slovenskej republiky (FS SR).

Poslaním FS SR je efektívnym výberom a správou cla a daní naplňať príjmovú časť štátneho rozpočtu SR a rozpočtu Európskej únie (EÚ), ochrana ekonomických záujmov štátu a ochrana výdavkovej časti štátneho rozpočtu SR. Poslaním BRISK-u je zlepšovať skúsenosť občana pri kontakte so štátom.

Cieľom spolupráce BRISK-u a FS SR bolo zúžitkovať metódy, princípy a nástroje behaviorálnych inovácií s cieľom podporiť dobrovoľné plnenie si daňových povinností u daňových subjektov pôsobiacich na Slovensku a tým prispieť k efektívnejšiemu výberu daní.

VÝZVA VEREJNEJ POLITIKY

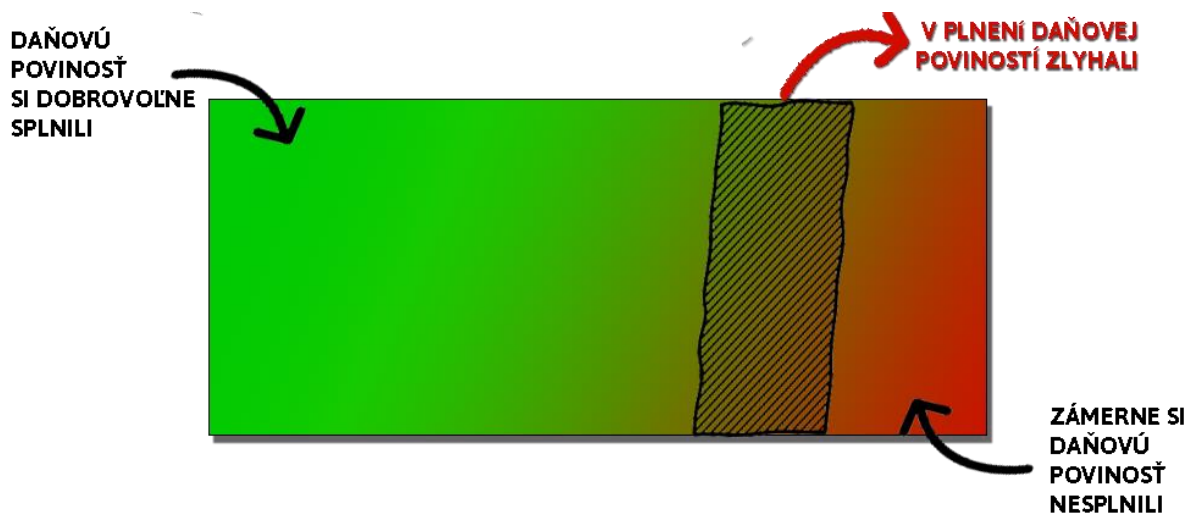
Výzvou verejnej politiky, na ktorú v našom pilotnom projekte reagujeme, sú opakujúce sa daňové nedoplatky na dani z príjmu.

Daňovými nedoplatkami sa myslí ten príjem štátu z daní, ktorý má dôvod štát očakávať (na základe daňových priznaní a iných dát, na ktorých sa štandardne odhad príjmu z dane zakladá).

Daňový nedoplatok na dani z príjmu pramení v správaní – existuje, pretože ekonomicky činný subjekt s povinnosťou odvádzať dane si svoju povinnosť z rôznych dôvodov nesplní. Jeho hlavnými zdrojmi sú **nezaplatenie po podaní daňového priznania** a **nezaplatená daň zistená daňovým auditom**.

Správanie, týkajúce sa plnenia si daňových povinností, je možné intuitívne zasadiť medzi 2 póly: **zámerné nesplnenie povinností**, a **dobrovoľné splnenie si daňových povinností**.

Nie všetky prípady nesplnenia si daňovej povinnosti – tak ako nesprávanie sa podľa predšavzatí čo očakávaní v akejkoľvek inej situácii – sú však vždy zámerné či podmienené ľudskou vypočítavosťou. V mnohých zlyháme nezámerne.

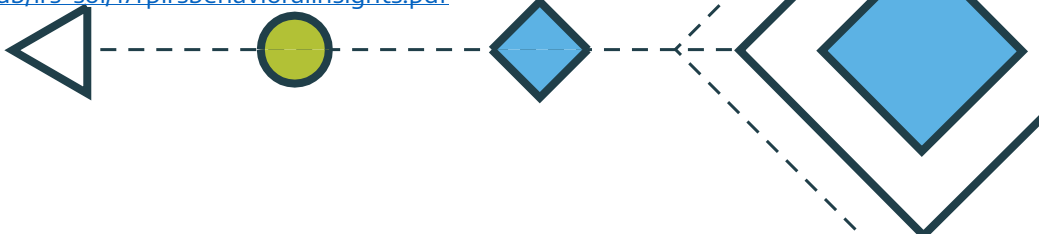


Ilustračný obrázok

Behaviorálne inovácie podobné *behaviorálne zlyhania* štandardizujú. Interpretujú ich ako legitímne vzorce správania, porozumenie ktorým však môže pomôcť vytvárať účinnejšie opatrenie či poskytovať kvalitnejšie služby¹.

¹ Stručne a jasne túto problematiku zhrňajú napríklad nasledovné štúdie:

- Behavioral Insights Toolkit (bez dátumu publ.) od The Internal Revenue Service (USA), <https://www.irs.gov/pub/irs-soi/17rpirsbehavioralinsights.pdf>



Behaviorálnymi zlyhaniami sa vo všeobecnosti myslí správanie jednotlivcov alebo inštitúcií, ktoré nie je v súlade s rozumnými očakávaniami. Tie sú v našom prípade nastolené zákonom ustanovenými povinnosťami, ktoré si z role subjektov verejnej politiky predmetné cieľové skupiny musia splniť, hoci ich môžu nastoliť napríklad aj zámery či predsavzatia agentov, ktorých správanie sa analyzuje, alebo vierohodné teoretické východiská (napr. teória racionálnej voľby).

Pri plnení povinností zlyhávame, pretože sme *kognitívni lakomci*². Hoci máme predispozície byť rozhodovacími Supermanmi³, teda jednotlivcami so skvelými kognitívnymi, uvažovacími a rozhodovacími schopnosťami, nie vždy naše predispozície (vedome alebo nevedome) **naplno** využívame v náš prospech.

Z pohľadu behaviorálnych inovácií nás v bežnom živote lepšie charakterizuje **obmedzená racionálnosť, obmedzená sebeckosť** či v **obmedzená sila vôle**⁴.

Pri rozhodovaní, ako konať, totižto máme tendenciu rozhodovať sa v prospech činov skôr s dostatočným než maximálnym úžitkom (obmedzená racionalita)⁵. Pri výbere (a hodnotení) vhodného rozhodnutia nás navyše neovplyvňuje len vidina úžitku, ale aj altruizmus, pocit férovosti či domnienky o jeho spoločenskej (ne)akceptovateľnosti (obmedzená sebeckosť). Niekedy navyše konáme v nesúlade s našimi vlastnými presvedčeniami, hodnotami či predsavzatiami (obmedzená sila vôle), či nekonáme vôbec⁶.

Charakteristickým nám je taktiež uľahčovanie si rozhodnutia za pomoci heuristik. Heuristikami si uľahčujeme pochopenie a navigovanie v pre nás miestami príliš komplikovanej realite. Sú to akési mentálne skratky či usudzovacie pravidlá, na ktoré pri rozhodovaní prihliadame pre systematické dosahovanie optimálneho rozhodnutia⁷. Sú však dvojsečnou zbraňou. Efektivita rozhodovania, ktorú nám prinášajú, môže

-
- Applying behavioural insights to reduce fraud, error and debt (2012) od The Behavioral Insights Team (VB), http://38r8om2xjhl25mw24492dir.wpengine.netdna-cdn.com/wp-content/uploads/2015/07/BIT_FraudErrorDebt_accessible.pdf
 - Behavioral insights of tax compliance: An Overview of recent conceptual and empirical approaches (2016) od Tax and Transfer Policy Institute, https://taxpolicy.crawford.anu.edu.au/sites/default/files/publication/taxstudies_crawford_anu_edu_au/2016-10/behavioural_tax_insights_n_biddle_holzingeroct_2016_complete.docx.pdf

² Stanovich, Keith E. (2009)., *The cognitive miser: ways to avoid thinking". What intelligence tests miss: the psychology of rational thought*. New Haven: Yale University Press. pp. 70–85. ISBN 9780300123852.

³ <http://danariely.com/2008/10/16/isnt-behavioral-economics-a-depressing-view-of-human-nature/>

⁴ Mullainathan, S. & Thaler, R. H., *Behavioral Economics*, <https://www.nber.org/papers/w7948.pdf>

⁵ Simon, Herbert A. (1956). *Rational Choice and the Structure of the Environment*. Psychological Review. vyd. 63 (2): 129–138. https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/25239_Chater-Vol_1-Ch_03.pdf

⁶ OECD: Tackling Environmental Problems with the Help of Behavioural Insights (2017)

⁷ *Rozhodovanie a usudzovanie I.*, kapitola 1 a 5, https://www.psychologia.sav.sk/upload/VB_RaU_2010.pdf;

Rozhodovanie a usudzovanie II., kapitola 1 a 4;
Daniel Kahneman (2013), *Thinking, Fast and Slow*, časť 2.

prichádzať na úkor prospešnosti výsledkov našich rozhodnutí. Heuristiky nám inými slovami vedia dopomôcť k „dobrým“ aj „zlým“ rozhodnutiam.

Behaviorálne zlyhania umožňujú (a našu racionalitu limitujú) taktiež zlá alokácia pozornosti. Sme totiž systematicky náchylný **skreslene vyhladávať, vyberať a pracovať s informáciami** a pocitmi⁸.

Kognitívne skreslenia, mentálne skratky a ich vplyv na naše správanie	Príklad	Ako aplikovať
Omyl dostupnosti Tendencia preceňovať (prípadne podceňujú) pravdepodobnosť udalosti na základe pokiaľ sa príliš spoliehajú na svoje vlastné skúsenosti a pamäť.	Mladí ľudia konzumujú menej alkoholu, keď je im podaná informácia dokazujúca, že ich rovesníci v skutočnosti konzumujú menej alkoholu ako si pôvodne mysleli.	Poskytnite presné štatistiky, aby ste napravili nepresné odhady ľudí spôsobené klamom dostupnosti.
Efekty prvenstva a nedávnosti Ľudia si viac pamätajú veci, ktoré sa odohrali na začiatku a na konci udalostí, procesu alebo zoznamu.	Ľudia si v reštaurácii s väčšou pravdepodobnosťou zvolia jedlo, ktoré je uvedené na začiatku alebo na konci jedálneho lístka.	Najdôležitejšie informácie uvádzajte na začiatku alebo na konci zoznamu.
Substitúcia Je jednoduchšie zmeniť navyknuté chovanie ako ho úplne nahradiť.	Fajčiari jednoduchšie prejdú z fajčenia štandardných cigariet na e-cigarety ako keby mali prestať fajčiť úplne.	Pomôžte ľuďom zmeniť nezdravé jedlo za o niečo zdravšie aj keď to nebude najzdravšie možné jedlo.
Vzácnosť Možnosti, ktoré sú vnímané ako vzácne sa javia byť viac atraktívne.	Ľudia viac kupujú tovar alebo služby, na ktoré sú uvalené množstevné alebo časové predajné limity (dostupné sú posledné 4 kusy).	Zvýraznite vzácnosť ponúkanej možnosti na jej zatraktívnenie.
Effekt rámcovania (Framing effect) Spôsob akým sú informácie interpretované závisí do veľkej	Ľudia hodnotili hovädzie mäso pozitívnejšie, keď bolo popísané ako „75 % chudé“ namiesto „25 % mastné“.	Identifikujte, ktorá verzia správy je najúčinnnejšia v danom kontexte.

⁸ Tamtiež.

miery na tom, ako sú prezentované.		
Efekt vlastníctva Veci si vážime viac keď ich vnímame ako naše osobné vlastníctvo.	Ľudia v prieskume ohodnotili hrnček ako drahší pokiaľ to bol ich vlastný hrnček.	Zvýšte u ľudí vnímanie vlastníctva danej veci alebo služby k tomu, aby si ju viac vážili.
Averzia k strate Ľudia vnímajú stratu bolestivejšie ako ekvivalentný zisk.	Výkonnostné bonusy pre zamestnancov, vyplácané pri dosiahnutých výsledkov na konci činnosti/aktivity sú menej účinné ako bonusy, ktoré sú dané na začiatku a odobrané v prípade, že výsledky nie sú dosiahnuté.	Zdôraznite stratu (stratíte „X“) namiesto zisku (získate „Y“).
Efekt sociálnych noriem Tendenciu správať sa rovnako ako si myslíme, že sa správa väčšina ľudí.	Viac ľudí zaplatilo svoje dane načas, keď im bola podaná informácia o tom, že väčšina ľudí platí dane načas.	Informujte ľudí o tom, že väčšina populácia sa správa určitým (nasledovaniashodným spôsobom).

Zdroj: autori

Naše rozhodovanie však nie je závislé len na podnetoch prameniach v nás. Popri našich skúsenostiach, pamäti, popri túžbach, presvedčeníach a emóciách, sú **rovnako centrálnym vstupom do rozhodovania podnety** (najmä informačné) **z nášho situačného prostredia**, v ktorom sa rozhodujeme.

Len si spomeňte, aké všetky informácie ste zvažovali, keď ste kupovali auto či pracovný počítač, ako sa váš zoznam obľúbených pokrmov rozšíril o tie, ktoré ste prvý krát ochutnali počas cestovania, či ako ste sa pri cestovaní dostali do cieľovej destinácie. Tie informácie o parametroch počítača či auta niekto napísal a zverejnil, recept toho pokrmu niekto vymyslel a pripravil a tie informačné tabule popri ceste ako aj navigačné digitálne služby, vďaka ktorým ste do destinácie trafili, niekto pre vás **dômyselne** navrhol a vytvoril.

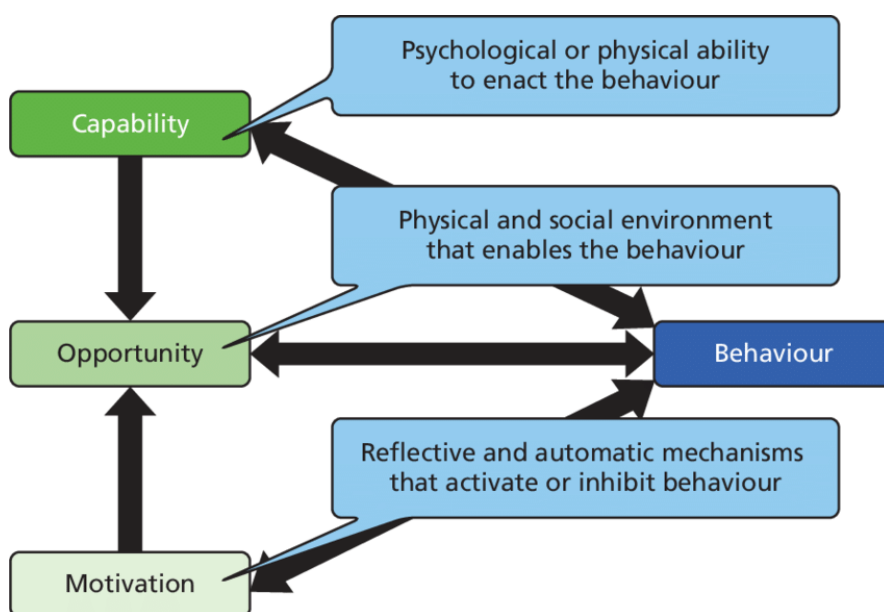
Mnohé z podnetov, ktoré do nášho rozhodovania štandardne vstupujú, niekto v istom momente nadizajnoval a do nášho prostredia (zámerne či nie) zasadil. Každá situácia má svoju špecifickú architektúru prezentácie možností, ako konať.

Kvalita či dostupnosť relevantných podnetov pri rozhodovaní však nie je automaticky zaručená. V skutočnosti sa vo väčšine prípadov potýkame spravidla s **obmedzenou**

dostupnosťou či kvalitou relevantných informácií (a iných typov podnetov) pre dané rozhodnutie.

Nedokonalá architektúra voľby je však podľa teórie postrčenia⁹ zároveň príležitosťou. Naskytá sa totiž možnosť dômyselným dizajnom tejto architektúry rozhodovateľov nasmerovať, teda postrčiť želaným smerom.

To, či a ako sa zachováme inými slovami závisí od našich psychologických a fyzickej schopností, fyzickej či spoločenskej príležitosti a našej rozhodnosti či motivácii konať.



Zdroj: Michie et al. (2014). The Behaviour Change Wheel

Behaviorálne inovácie aktívne pracujú s faktormi vplývajúcimi na smer nášho správania. Predmetné poznatky totižto nielenže vysvetľujú prečo sa človek *nespráva* podľa rozumných očakávaní, ale súčasne pomenúvajú potencionálne **páky pre zmenu správania**. Model správania vykresľujúcich nás ako kognitívnych lakomcov vie inými slovami poslúžiť aj ako základ pre návrh riešení, ktoré zámerne využijú rovnaké mechanizmy v prospech zmeny správania.

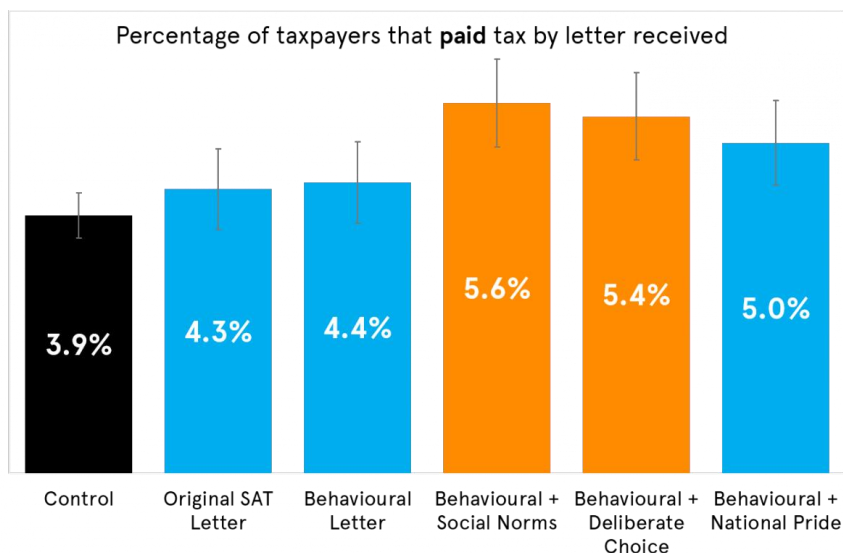
V Guatemale¹⁰ napríklad na základe podobných poznatkov behaviorálnych vied testovali vplyv jednoduchosti podania obsahu a v **rámcovaní textu** v rámci listovej komunikácie miestnej finančnej autority na daňové subjekty. Medzi testované rámce

⁹ Thaler, R.H., Sunstein, C. R. (2008). Nudge:improving decisions about health, wealth, and happiness New Haven : Yale University Press

¹⁰ Kettle, S., Hernandez, M., Ruda, S., & Sanders, M. (2016). Behavioral Interventions in Tax Compliance: Evidence from Guatemala. Policy Research Working Papers. doi: 10.1596/1813-9450-7690.44.; Pozri aj Hallsworth, M., List, J., Metcalfe, R., & Vlaev, I. (2014). The Behaviorist As Tax Collector: Using Natural Field Experiments to Enhance Tax Compliance. doi: 10.3386/w20007

patrili napr. apel na spoločenské normy, zastrašenie v kombinácii so zdôraznením podozrenia, že ide o zámerné nezaplatenie dane, ako aj apel na národnú hrdosť a skupinovú identitu. Práve behaviorálna úprava listu s použitím zastrašenia v kombinácii so zdôraznením podozrenia, že ide o zámerné nezaplatenie dane, o 43% účinnejšie postrčila miestnych daňovníkov k zaplateniu dane než štandardná výzva¹¹.t

Zdroj: www.bi.team



Komplexný test podobných zmien v rámci implementácie politiky výberu daní zverejnilo írské daňové a colné riaditeľstvo¹², ktoré s rovnakým cieľom ako vyššie spomínané experimenty otestovalo zastrašovanie, zjednodušovanie a zdôrazňovanie, personalizáciu a apel na spoločenské normy. Okrem overenia hypotéz, že dômyselné rámcovanie textu listovej komunikácie na daňovníkom sa oplatí vo všeob. investovať, Írske experimenty vyzdvihli ako vysoko účinné najmä kombinovanie viacerých posolstiev s rôznym rámcovaním v rámci jedného listu. Zaujímavým je aj spochybnenie účinnosti apelu na spoločenské normy v rámci štandardnej výzvy na zaplatenie.

	Zastrašenie	Personalizácia informácie	Zjednodušenie a zdôraznenie	Spoločenské normy
--	-------------	---------------------------	-----------------------------	-------------------

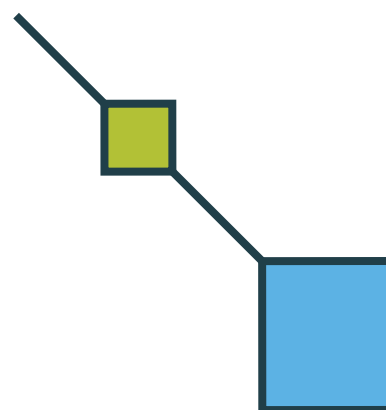
¹¹ <https://www.bi.team/blogs/results-from-bit-tax-trial-in-guatemala/>

¹² IGEES - Irish Tax and Customs . (2017). Applying Behavioural Science in Tax Administration – A Summary of Lessons Learned. Dostupné na <https://www.revenue.ie/en/corporate/documents/research/applying-behavioural-science.pdf>

Odhad účinku v porovnaní so štandardnou komunikáciou	+8.0%	+4.0%	+3.3%	-1.6%
---	-------	-------	-------	-------

Zdroj: IGEES (2017)

Podobným spôsobom sa nedodržiavanie pravidiel nastolených politikou výberu daní snažili riešiť aj v Kanade¹³. Do komunikácie daňovníkov zúčastnených v experimente pridali jednoduché a zrozumiteľné inštrukcie kde, ako a dokedy treba daň zaplatiť, čo sa v porovnaní s komunikáciou bez inštrukcií ukázalo o 4.2% až 6.1% účinnejší spôsob 'postrčenia' k splneniu si daňových povinností, než nezmenený list.



¹³ OECD. (2017). Behavioral Insights and Public Policy: Lessons from around the world - Collecting overdue tax debt. Behavioural Insights and Public Policy, 325–343. doi: 10.1787/9789264270480-15-en

PREČO PRÁVE DANE?

Dane vo všeobecnosti sú jedným z centrálnych príjmov každého, moderného štátu. Štáty nimi financujú náklady spojené s implementáciou a vykonávaním politik, poskytovaním verejných služieb ako aj so zabezpečovaním bezpečnosti a dodržiavania ustanovených pravidiel. Likvidita štátu je jedným zo základných predpokladov “zdravého”, moderného štátu. Tým ďalším je, samozrejme, vyrovnané hospodárenie s nadobudnutými príjmami, za čo štandardne v štátoch s demokratickým politickým režimom rozhoduje exekutíva.

Mať zdravý, moderný štát je v záujme spoločnosti, kvôli ktorej existuje. Finančná stabilita umožňuje sústredenie sa na zvyšovanie životnej úroveň a blahobytu danej spoločnosti. Aj tie najmodernejšie štáty však majú v úspešnosti výberu daní rezervy ako dokumentuje správa¹⁴ rakúskeho inštitútu pre vyššie štúdiá vytvorená pre Európsku komisiu.

Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky evidovalo v roku 2017 nedoplatok na daniach viac ako 491 miliónov eur¹⁵, z ktorých na základe zaslaných výziev podarilo vyzbierať viac ako 114 miliónov eur čo je približne **23 %** z dlžnej sumy. V roku 2018 evidovalo Finančné riaditeľstvo SR nedoplatok na daniach vo výške viac ako 461 miliónov eur¹⁶, z ktorých sa po výzve na zaplatenie podarilo vyzbierať takmer 55 miliónov eur čo predstavuje takmer **12 %** z celkovej dlžnej sumy. Medziročne klesol výber daní nezaplatených v riadnom termíne, teda daňovým subjektom bola zaslaná výzva na zaplatenie dane podľa daňového poriadku¹⁷. Toto je priestor na zlepšenie prostredníctvom behaviorálnych inovácií.

Inštitút finančnej politiky zase odhadoval v 50. Daňovom reporte¹⁸ v roku 2017 medzeru výberu daní z pridanej hodnoty (DPH) na 26,6 % z potenciálnej DPH. Jedná sa o daňové úniky v dôsledku legálnych a taktiež aj nelegálnych činností. Príkladom legálnych činností je cezhraničná nákupná turistika a nelegálnych činností napríklad nadmerné odpočty DPH.

Ministerstvo financií SR v septembri 2019 očakáva, že na daniach a odvodoch v tomto roku, ale aj v tých nasledujúcich vyberie menej. V tomto roku je predpokladaný výpadok 35 miliónov eur, v ďalších rokoch sa pokles prehĺbuje takmer na 170 miliónov eur a v roku 2022 by mal výpadok dosiahnuť 98 miliónov eur.

¹⁴ https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/2018_vat_gap_report_en.pdf

¹⁵

https://www.financnasprava.sk/_img/pfsedit/Dokumenty_PFS/Financna_sprava/Vyrocne_spravy/2018.04.10_vyr_spr_2017.pdf, tabuľka č.28

¹⁶

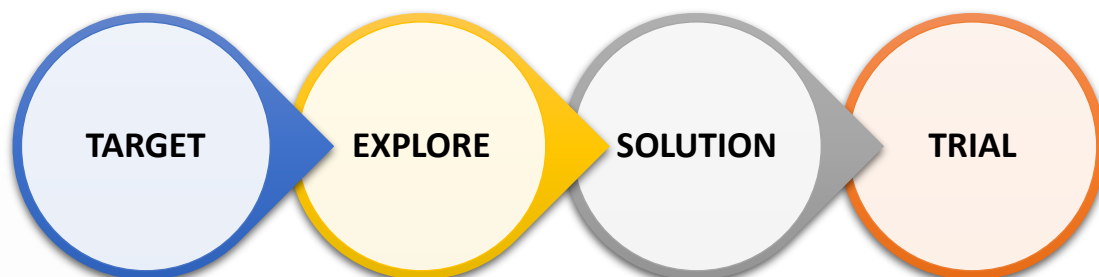
https://www.financnasprava.sk/_img/pfsedit/Dokumenty_PFS/Financna_sprava/Vyrocne_spravy/2019.04.17_VS_2018.pdf, tabuľka č.31

¹⁷ <https://www.zakonypreludi.sk/zz/2009-563>, §80

¹⁸ <https://www.finance.gov.sk/sk/financie/institut-financnej-politiky/publikacie-ifp/ekonomicke-analyzy/50-danovy-report-slovenskej-republiky-2018-oktober-2018-2.html>, s. 47

ANALÝZA PROBLÉMU

Výzvu, na ktorú sme sa v našom pilotnom projekte zamerali, sme vybrali na základe konsenzu s predstaviteľmi FS SR. Postup našej práce definovala metodika T.E.S.T.S. vytvorená britským The Behavioral Insights Teamom¹⁹.



Po zadefinovaní výzvy (TARGET) pre potreby experimentu prebehla úvodná analýza problému (EXPLORE), ktorá zahŕňala:

- Rozhovory s predstaviteľmi FS SR, najmä odboru správy daní a daňovej exekúcie a odboru stratégie a rozvoja IT služieb
- Mapovanie cesty daňovníka počas podávania daňového priznania (online a offline)
- Analýza používateľskej prívetivosti portálu FS SR
- Analýza verejne dostupných dokumentov a relevantnej legislatívy
- Analýza relevantnej odbornej literatúry

KONTEXT - PERSPEKTÍVA FS SR

Pri všetkých daniach musia daňovníci zaplatiť svoju daň v stanovenej lehote po podaní daňového priznania. Štandardne posledný možný termín zaplataenia dane z príjmu koreluje s posledným možným termínom podania daňového priznania, t.j. 31.3. daného roku.

Daňovník má však právo požiadať o odklad termínu splatnosti a to o tri alebo o šesť kalendárnych mesiacov. Musí však o odklad najneskôr 15 dní pred riadnym termínom.

FS SR za účelom výberu dani z príjmu v súčasnosti využíva **rôznorodé nástroje a opatrenia**.

¹⁹ <https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/W6%20Tim%20Pearse%20-%20final.pdf>

Jedným z nich je **webová stránka FS SR**. Obsahuje množstvo navigačných podstránok s praktickými informáciami, ktorých cieľom je navigovať daňovníkov k včasnému a bezchybnému splneniu si daňových povinností²⁰.

DAŇOVÝ ÚRAD BANSKÁ BYSTRICA
pobočka Zvolen
Kozáčka 2180/38, 960 99 Zvolen

Váš list číslo/zo dňa: 209204931/2019
Nale číslo: 100920176/2019
Vyhovuje/ľinka: Ing. Uhlíková, PhD.
Zvolen: 18.04.2019
045/5356279

Vec
Oznámenie

S účinnosťou od 1.1.2012 je daňový subjekt povinný platiť daň poukazovanú daňovému úradu označiť v zmysle Vyhlášky č. 378/2011 Z. z. o spôsobe označovania platby dane. V súlade s uvedenou vyhláškou Vám daňový úrad oznamuje, že pre daňový subjekt

rodné číslo

bolo pre platenie daní pridelené základné číslo účtu

Číslo účtu pre úhradu dane sa skladá z predčísčia označujúceho druh dane, zo základného čísla účtu označujúceho daňový subjekt a z identifikačného kódu štátnej pokladnice:

XXXXXX / 8180

predčíslenie označujúce druh dane	základné číslo účtu označujúce daňový subjekt	kód štátnej pokladnice
5xxxxx	8xxxxxxxxx	8180

Prehľad čísel účtov pre úhradu najpoužívanejších daní:

Číslo účtu	Druh dane
500208-8088507151/8180	Daň z príjmov fyzickej osoby (s trvalým pobytom v tuzemsku)
500216-8088507151/8180	Daň z príjmov fyzickej osoby (nerozhodnuté zo zdrojov na území SR)
500267-8088507151/8180	Daň z príjmov vyberaná zrážkou

Podľa platných pravidiel pre vykonávanie platobného styku sa používa číslo účtu vo formáte IBAN.

Nižšie uvádzame Vaše číslo účtu prekonvertované na formát IBAN pre najpoužívanejšie dane:

Číslo účtu vo formáte IBAN	Druh dane
SK15 8180 5002 0880 8850 7151	Daň z príjmov fyzickej osoby (s trvalým pobytom v tuzemsku)
SK04 8180 5002 1680 8850 7151	Daň z príjmov fyzickej osoby (nerozhodnuté zo zdrojov na území SR)
SK43 8180 5002 6780 8850 7151	Daň z príjmov vyberaná zrážkou

Daňový subjekt je zároveň povinný označiť platbu dane správnym variabilným symbolom podľa vyššie uvedenej vyhlášky.

Blížšie informácie o spôsobe platenia daní je možné získať na www.financnasprava.sk.

S pozdravom

registrator, oddelenie správy daní

2

Telefón: +421 455256201 Fax: +421 455322401 E-mail: dubb-ov.kontakt@financnasprava.sk Webová stránka: www.financnasprava.sk

Medzi zaužívané opatrenia patrí aj **priama, písomná a elektronická komunikácia** s daňovníkmi. Prvou v procese výberu daní z príjmu je tzv. **oznámenie**, ktoré miestne pobočky daňových úradov posielajú daňovníkom krátko potom, ako zistia, že podali daňové priznanie.

V tomto oznámení sa daňovník dozvie svoje tzv. základné číslo účtu (OÚD - osobný účet daňovníka), ktoré potrebuje na odoslanie platby za daň na správny účet. Okrem toho oznámenie obsahuje príklad toho, ako správne číslo účtu pre daňovníka môže vyzeráť. Číslo účtu FS SR je totižto unikátne pre každého daňovníka pre jednoduchšiu identifikáciu platby na strane FS SR.

5xxxxx	8xxxxxxxxx	/ 8180
predčíslenie označujúce druh dane	osobný účet daňovníka (OÚD)	kód štátnej pokladnice

Okrem OÚD sa číslo účtu skladá aj z predčísčia označujúceho druh dane.

²⁰ Návod k plateniu dane: <https://www.financnasprava.sk/sk/infoservis/platenie-dani> ; Návod k vyplňaniu daňového priznania k dani z príjmov s príkladmi: https://www.financnasprava.sk/sk/obcania/dane/dan-z-prijmov/danove-priznanie-dan-prijem/_1

PRÍKLAD

POKIAĽ JE DAŇOVNÍKOM ZAMESTNANEC BEZ INÉHO DRUHU PRÍJMU, MAL BY POUŽIŤ PREDČÍSLIE 500208. MUSÍ MAŤ VŠAK TRVALÝ POBYT NA SLOVENSKU. CUDZINEC DEKLARUJÚCI PRÍJMY NA SLOVENSKU BY MAL POUŽIŤ 500216.

Na liste sú navyše uvádzané aj kontaktné údaje, kam sa môže daňovník obrátiť v prípade ak potrebuje pomoc.

Druhý typ zaužívanej komunikácie sú varovania odosielané daňovníkom, ktorí si svoju daňovú povinnosť nesplnili načas - buď **priateľské “Soft”** alebo **tvrdé “Hard” varovania**²¹.



Obrázok 1: príklad mäkkej formy varovania

Mäkkú formu priateľského **varovania** (ďalej len SoWa) FS SR odosiela všetkým daňovníkom bez histórie neplnenia si daňových povinností bez ohľadu na výšku nedoplatku na dani.

Táto komunikácia sa odosiela ihneď po zistení daňového nedoplatku na dani. Môže mať digitálnu alebo tlačенú formu a jej odosielateľom je spravidla príslušný daňový úrad, ku ktorému daňovníkom podľa miesta pôsobenia alebo trvalého pobytu spadá.

Obsah komunikácie závisí od typu nezrovnalosti, ktorý bol zistený u daňovníka. FS SR používa viacero verzií mäkkého varovania. Celkovo FS SR každomesačne eviduje vyše 130 000 daňových subjektov, u ktorých v daný mesiac eviduje nedoplatok na niektorej z daní²², pričom spravidla viac ako 80 000 z nich je každomesačne zaslaná SoWa.

²¹ Tvrdé varovania upravuje § 80 zákona č. 563/2009 Z.z.. Tvrdé varovanie je teda len iný názov pre výzvu na zaplatenie daňového nedoplatku.

²² Údaj vychádza zo štatistík poskytnutých FS SR. Účelom údaju je ilustrácia objemu komunikácie, ktorá sa každomesačne rieši. Ide o približný a zaokrúhlený údaj.

Obrázok 2: príklad tvrdej formy varovania

DAŇOVÝ ÚRAD BANSKÁ BYSTRICA
pobočka Zvolen
Kozáčekova 2180/38, 960 99 Zvolen

Váš list číslo/dňa: Nale číslo: 191178806/2019
Vyhovuje/číslo: 045/5256222
Zvolen: 20.05.2019

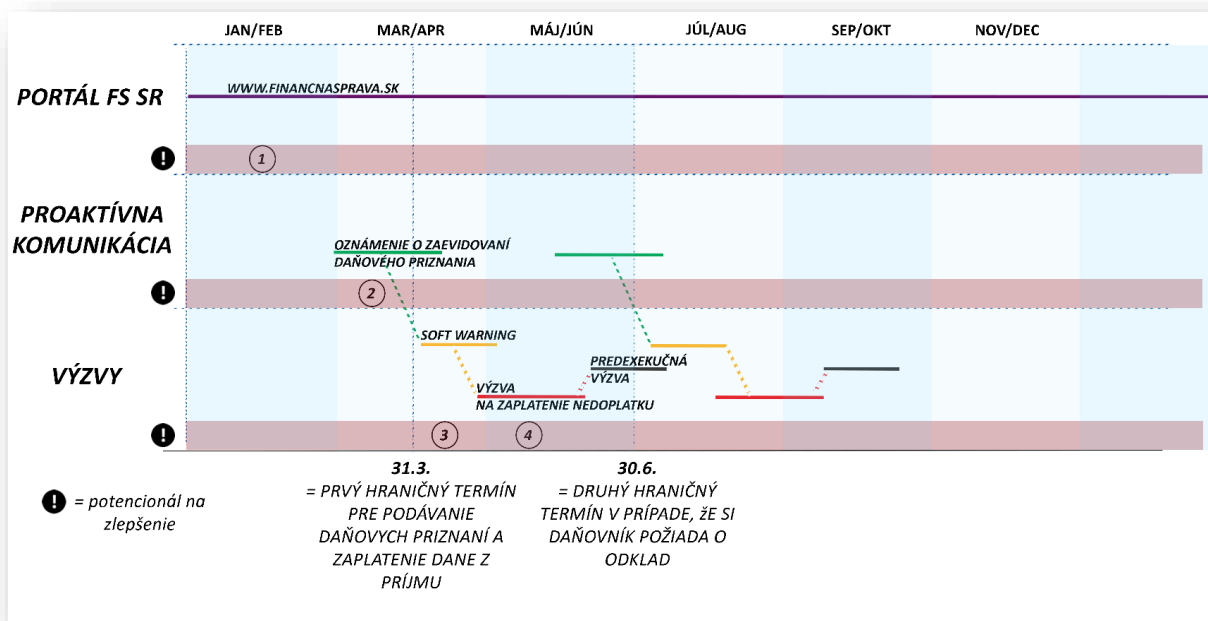
Prostředí:
Proti této výzvě mohou podle § 80 ods. 1 zákona č. 563/2009 Z. z. v znení neskorých predpisov do 15 dní od jej doručenia podať na Daňový úrad Banská Bystrica námietku písomne alebo ústne do zápisnice. Podanie námietky má odkladací účinok. Na subjekty uvedené v § 14 zákona č. 563/2009 Z. z. v znení neskorých predpisov sa vzťahuje povinnosť doručovania podaní finančnej správe elektronickými prostriedkami podľa § 13 ods. 5.

Vec:
Výzva
Daňový úrad Banská Bystrica na základe zákona č. 333/2011 Z. z. o orgánoch štátnej správy v oblasti daní, poplatkov a colníctva v znení neskorých predpisov, zákona č. 479/2009 Z. z. o orgánoch štátnej správy v oblasti daní a poplatkov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorých predpisov, zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorých predpisov

VÝZVA
podľa § 80 zákona č. 563/2009 Z. z. v znení neskorých predpisov:
daňový subjekt: [redacted] dátum narodenia: [redacted]
na zaplatenie daňového nedoplatku vzniknutého na:
- daní a príjmov fyzickej osoby za zdaňovacie obdobie rok 2018 vo výške [redacted] slovom [redacted] na základe opravného daňového priznania č. 200217292/2019 zo dňa 27.03.2019, ktorá bola splatená dňa 06.05.2019, na účet Daňového úradu Banská Bystrica, vedený v Štátnej pokladnici číslo účtu [redacted] variabilný symbol [redacted]
v náhradnej lehote 15 dní odo dňa doručenia tejto výzvy.
V prípade, že daňový nedoplatok nezaplatíte v lehote určenej vo výzve, správca dane po jej uplynutí pristúpi k vymáhaniu.

Tel/fax: E-mail: Webstránka:
+421 455256201 +421 455322401 dabb-ov.kontakt@financnasprava.sk www.financnasprava.sk

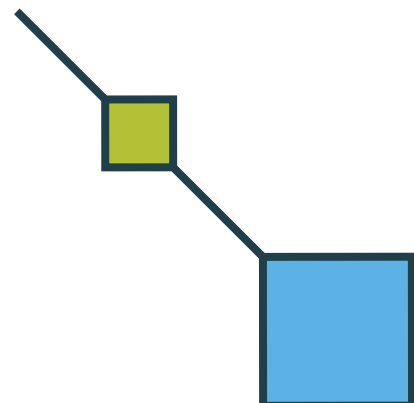
Tvrdu formu varovania FS SR odosiela daňovníkom na základe daňového poriadku, u ktorých nedoplatok nepresahuje výšku 170€ alebo u ktorých dovtedy neevidovali problém s platením a ich nedoplatok nepresahuje výšku 1000 €. Ak ani po tejto výzve nedôjde k samonáprave, daňovníka s vysokou pravdepodobnosťou kontaktuje exekútor.



Roadmapa úkonov týkajúcich sa výberu dani z príjmu, Zdroj: autori (na základe rozhovorov s FS SR)

V neposlednom rade sú to rôzne tlačové správy a tlačené či ústne podané praktické informácie, ku ktorým sa daňovník dostane na daňových úradoch či na [infolinke FS SR](#).

Primárnou úlohou týchto nástrojov je podporovať dobrovoľné plnenie si daňových povinností daňovníkmi. Úspech týchto nástrojov neznamená len príjmy do štátnej kasy, ale aj nižšie náklady spojené s dodatočnými úkonmi smerujúcimi na neporiadnych daňovníkov. Hoci ich účinnosť má za posledné roky vzostupný charakter a objem vyzbieraných daní stúpa, stále existuje priestor na zlepšenie ich účinnosti.



KONTEXT - PERSPEKTÍVA DAŇOVNÍKA

Z pohľadu daňovníka je platenie daní z príjmu **životnou situáciou**, ktorej prežívanie spúšťa povinnosť ustanovená zákonom a zároveň zárobková činnosť daňovníka. Životná situácia nekončí podaním daňového priznania, ale až zaplatením daní z príjmu, ktorú si v procese podávania daňového priznania daňovník vypočíta.

FS SR segmentuje daňovníkov podľa právnej formy:

- Právnické osoby (PO)
- Samostatne zárobkovo činné osoby (SZČO)
- Fyzické osoby (FO)

Ďalšie kritériá, podľa ktorých daňovníkov FS SR segmentuje sú:

- typu zárobkovej činnosti (závislá / nezávislá)
- Trvalý pobyt na Slovenska (áno/nie)

Špecifikom prvých dvoch skupín je ich povinnosť podávať daňové priznanie elektronicky, pričom táto možnosť je pre FO dobrovoľná.

Tabuľka 1:

počty podaní podľa typu formulára a spôsobu podania - daň z príjmu za r.2018

Daň z príjmu	Elektronické podanie		Papierové podanie	
	Počet podaní	% zo všetkých	Počet podaní	% zo všetkých
Formulár typu A	6,919	1.56%	436,046	98.44%
Formulár typu B	336,787	76.36%	104,259	23.64%

Zatiaľ čo formulár typu A podávajú daňovníci s príjmami vyplývajúcimi len zo zamestnania, formulár typu B musia využiť všetci, ktorých príjem bol tvorený aj iným spôsobom (podnikaním, prenájmom...).

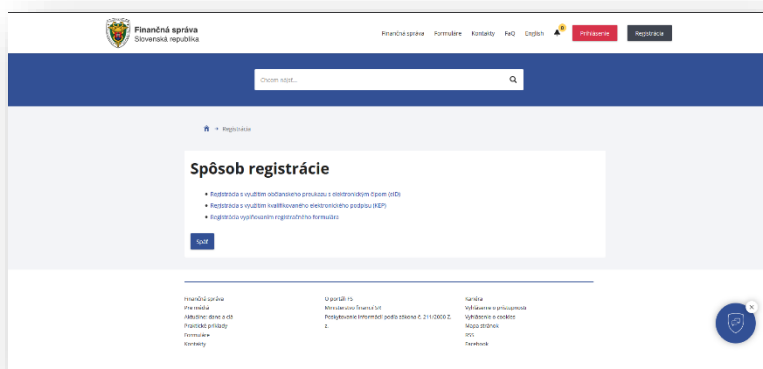
Daň z príjmu sa deklaruje v ročných intervaloch. Daňové priznania k dani z príjmu sa podávajú každoročne vždy do konca marca²³. Daňovníci však môžu požiadať o odklad o 3 až 6 mesiacov²⁴.

Samotné podávanie daňového priznania k dani z príjmu musí byť formou príloh sprevádzané dokladmi preukazujúcimi deklarovaný príjem vytvorený na Slovensku alebo v zahraničí. Súčasne by mal daňovník deklarovať aj výšku zaplateného poistného,

²³ Zákon č. 595/2003 Z. z.

²⁴ Daňovník tak môže urobiť najneskôr 15 dní pred posledným, riadnym dňom podania daňového priznania, t.j. pred 31.3.. Musí tak urobiť prostredníctvom tzv. žiadosti o predĺženie lehoty, ktorú správca dane následne schvaľuje. To môže byť zamietnutá napríklad v prípade, že je daňovník v konkurze, v likvidácii alebo je dedičom zomrelého daňovníka.

prípadný daňový bonus alebo výšku zrazených príspevkov na daň. V prípade záujmu o uplatnenie si daňového bonusu musí priložiť aj ďalšie prílohy preukazujúce jeho opodstatnenosť. Druh príloh sa môže líšiť podľa druhu príjmu, z ktorého daňovník daň odvádza.



Elektronické podanie daňového priznania s príslušnou dokumentáciou prebieha cez portál FS SR. Daňovník sa na ňom musí najprv zaregistrovať, aby mu portál umožnil podanie úspešne dokončiť.

Hoci sa je možné zaregistrovať aj bez aktívneho kvalifikovaného elektronického podpisu (KEP), pre úspešné dokončenie podania je KEP nevyhnutný. Elektronický formulár musí totižto daňovník aj podpísať.

Prebieha prihlásenie s Vaším eID...



Po prihlásení musí daňovník na portály FS SR nájsť správny, elektronický formulár.

Po vyplnení všetkých, povinných polí mu portál umožní formulár elektronicky podať. Po podaní daňového priznania je od daňovníka očakávané (a vyžadované), že daň včas zaplatí. Zaplatiť musí na jeho špecifické číslo účtu v správe FS SR. Číslo účtu sa skladá z troch častí:

- Z predčíslia označujúceho druh dane,
- Zo základného čísla účtu označujúceho daňový subjekt (OÚD), a
- Z kódu štátnej pokladnice, v ktorej je účet vedený.

Daňovník si inými slovami musí vyskladať správne číslo účtu, aby si FS SR vedelo identifikovať jeho splnenie si daňovej povinnosti.

Daňovník môže identifikovať správne predčíslie 4 spôsobmi:

1. pomocou praktických informácií k plateniu daní;
2. z listu, ktorý by mal obdržať po podaní od miestneho daňového úradu;
3. opýtaním sa na klientskej podpore FS SR alebo nájdením si informácie na súkromnej webovej stránke;
4. z minuloročného daňového priznania;

Na zistenie OÚD môže daňovník použiť za týmto účelom vytvorenú [elektronickú službu FS SR](#), ktorá mu ho po zadaní rodného čísla alebo DIČ-a vygeneruje, alebo z proaktívneho oznámenia, ktoré mu príde po podaní daňového priznania.

Úspešné a správne zaplatenie dane si v neposlednom rade vyžaduje od daňovníka zadanie správneho variabilného symbolu k platbe. Ten si musí daňovník taktiež správne zostaviť²⁵. Variabilný symbol sa skladá z 10 znakov. Prvé 4 znaky sú identifikátorom druhu platby, zvyšných 6 označuje obdobie, ku ktorému sa platba viaže.

Príklad: Variabilný symbol FO s príjmom zo zamestnania v r. 2018



KONTEXT – PERSPEKTÍVA BEHAVIORÁLNYCH INOVÁCIÍ

FS SR sa už v súčasnosti snaží niekoľkými opatreniami **minimalizovať trenie**. Jedným z inovatívnejších z nich je **poskytovanie praktických informácií a navigácie** na špeciálnej podstránke FS SR či **proaktívnou komunikáciou** po podaní daňového priznania.

Miera, v ktorej sa im trenie darí minimalizovať v tomto prípade závisí od miery zrozumiteľnosti týchto informácií, ako aj námahy, ktorú musí užívateľ vynaložiť aby podstránku našiel. V odbúravaní trenia má však FS SR potenciál na zlepšenie.

Podstránka s praktickými informáciami **obsahuje** napríklad **len čiastočnú navigáciu**. Návštevník sa priamo na nej **nedozvie, ako presne si má vyskladať variabilný symbol**, je mu poskytnutý len odkaz na stránku právneho a informačného portálu Slov-Lex, ktorá má tento účel splniť. Táto stránka je však koncipovaná všeobecne pre všetky scenáre platenie daní viazať. **Informácie nie sú personalizované** podľa najčastejšie vyskytujúcich sa scenárov či typu dane. Inštrukcie navyše miestami využívajú odborné výrazové prostriedky, ktorým nemusí každý rozumieť. Daňovník s malými skúsenosťami s podávaním daňových priznaní môže vyvolať neistotu či naozaj zostavil správne číslo.

²⁵ <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2011/378/>



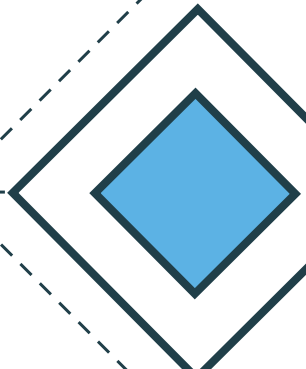
Zrozumiteľnosť by sa dala zlepšiť aj pri zozname predčíslí pre zostavenie správneho čísla účtu. Ten ich v jednej tabuľke obsahuje niekoľko desiatok, čo u daňovníka s malými skúsenosťami s podávaním daňových priznaní môže opäť vyvolať neistotu či naozaj zvolil správne číslo.

FS SR navyše na tejto podstránke ani po ceste k nej nikde explicitne **neuvádza posledný možný termín zaplataenia dane**. Táto informácia sa nenachádza ani na ceste užívateľa portálu FS SR k príslušnému formuláru pre podanie daňového priznania. Cesta užívateľa k formuláru je navyše pre kostrbatejšia, než cesta k podstránke s praktickými informáciami k plateniu. Na hlavnej stránke portálu naň totiž neexistuje priamy preklik, užívateľ formulár musí hľadať. V najkratšom prípade na otvorenie správneho formulára návštevník portálu FS SR potrebuje 5 klikov. Dostupné vyhľadávacie pole na vrchu stránky túto cestu o jeden klik skráti len v prípade, že doň užívateľ zadá presný názov formulára, ktorý potrebuje (t.j. daňové priznanie k dani z príjmov fyzickej osoby) a následne využije ponúkané filtre.

Proaktívna komunikácia FS SR je inovatívna, avšak jej užitočnosť by mohla byť zvýšená **lepším načasovaním** jej realizácie. Oznámenie vám ako daňovníkovi príde, až keď vaše daňové priznanie FS SR eviduje ako podané, čo môže trvať 2 až 3 týždne. Ak však daňové priznanie podáte krátko pred hraničným termínom, navigácie v oznámení je vám úplne zbytočná, pretože hraničný termín na zaplataenie dane je rovnaký, ako na podanie daňového priznania.

Všetky zvýraznené elementy sú súčasťou **architektúry voľby**, v ktorej sa daňový subjekt pohybuje v rámci snahy dobrovoľne si splniť daňové povinnosti. Máme za to, že prevedenie jednotlivých elementov architektúry voľby by mohlo byť pozmenené s cieľom ešte viac odbúrať daňovníkovi trenie na ceste k dobrovoľnému splneniu si daňových povinností. Minimalizovaním trenia by daňovník z kontaktu so štátom (reprezentovanom FS SR) nie lenže odchádzal s pozitívnou skúsenosťou, samotná FS SR z toho kroku môže profitovať VYŠŠOU mierou dobrovoľného plnenia si daňových povinností.

**ZROZUMITEĽNOSŤ ZVYŠUJE
PRAVDEPODOBNOSŤ
SPRÁVNEJ ALOKÁCIE
POZORNOSTI A
NAPOMÁHA K TVORBE
NEKRESLENÝCH
DOMNIENOK.**





CIELE EXPERIMENTU

Cieľom experimentu bolo pilotne otestovať vplyv novej verzie tzv. Soft Warning komunikácie na mieru včasného platenia dane z príjmu samostatne zárobkovo činných osôb. V širšom kontexte je cieľom experimentu podporiť vykonávanie politiky výberu daní a poplatkov a tým podporiť likviditu štátu.

V našom experimente sme sa zamerali na konkrétny typ dane - daň z príjmu - a na vylepšenie konkrétneho, zaužívaného typu nástroja podporujúceho výber tejto dane.



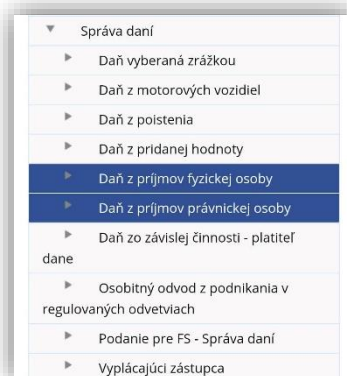


ZVOLENÁ INTERVENCIA

Testovaná intervencia kombinovala zvýraznenie správneho formuláru pre SZČO na portály FS SR a odosielanie notifikácie do osobnej schránky na portály FS SR, v ktorej sme zrozumiteľne a prehľadne zhrnuli potrebné údaje pre daňovníka s cieľom v čo možno najväčšej miere uľahčili podanie daňového priznania.

Zvýraznenie správneho formulára

Zvýraznenie malo formu modrého podfarbenia tlačidla, po kliknutí na ktoré sa používateľovi zobrazí prelink na elektronické formulár potrebný na podanie daňového priznania typu B.



Nová Soft Warning notifikácia

Notifikácia (resp. upozornenie) po obsahovej stránke obsahovala:

	TYP OBSAHU	ZVÝRAZNENIE	ÚČEL	FAKTOR SPRÁVANIA
1	Bežný text	žiadne	Upozorniť na hraničný termín	Skreslené domnienky
2	Faktický obsah	Veľkosť a zafarbenie	Zvýraznenie dôležitosti informácie	Zlá alokácia pozornosti & skreslené domnienky
3	QR kód	Veľkosť a umiestnenie	Vytvorenie pripomienky v mobilnom kalendári	Zlá alokácia pozornosti & vytvorenie implementačného zámeru
4	Nadpisy	Veľkosť a farba	Výzva konať konkrétnym spôsobom	Zlá alokácia pozornosti & rámcovanie architektúry voľby
5	Tlačidlá	Umiestnenie a farba	Zjednodušenie prepojenia s dôležitými informáciami	Rozhodnosť
6	Bežný text	Umiestnenie	Zrozumiteľné podanie relevantných, praktických informácií	Rozhodnosť

- z Polska: <http://pubdocs.worldbank.org/en/693361497392827604/Tax-report-EN-05-www.pdf>
- z Irsko: <https://www.revenue.ie/en/corporate/documents/research/applying-behavioural-science.pdf>
- z Kanady: https://read.oecd-ilibrary.org/governance/behavioural-insights-and-public-policy_9789264270480-en#page334

PODROBNÝ POPIS INTERVENCIE

Hlavička notifikácie bola navrhnutá v súlade s vizuálnou identitou FS SR. Farby spolu s logom inštitúcie jasne signalizujú, že ide o oficiálnu komunikáciu Finančnej správy.

Textový obsah notifikácie bol zarámčovaný do 4 úkonov - krokov, ktoré by mali pomôcť daňovníkovi jednoduchšie podať daňové priznanie a zaplatiť daň z príjmu.

V **kroku 1** *Nezabudnite podať daňové priznanie* sme zvýraznili dátum, dokedy je potrebné podať daňové priznanie. Podporili sme to slovným spojením **hraničný dátum**. K dátumu sme pridali aj QR kód, ktorý po naskenovaní mobilným telefónom otvorí aplikáciu(aplikácie) kalendára. V QR kóde sú informácie o rozsahu pripomienky od 19.6. do 1.7. s textom: *Nezabudnite podať daňové priznanie!*. Využili sme tento jednoduchý smart prvok, ktorý má podporiť plnenie si povinností.

V **kroku 2** *Vyplňte a podajte daňové priznanie* sme vložili tlačidlá s prelinkovaním na podstránky portálu FS SR s praktickými informáciami. Ich účelom je uľahčiť daňovníkovi nájsť potrebné informácie.

Kedže živnostníci majú povinnosť s FS SR komunikovať elektronicky, zaradili sme ako prvé tlačidlo **Online daňový formulár** a podfarbili ho zelenou farbou, aby sme naň pritiahli pozornosť. Po kliknutí na tlačidlo sa subjekt dostal na stránku Finančnej správy, ktorá ho vyzvala na prihlásenie do jeho osobnej zóny, prostredníctvom eID. Po prihlásení sa mu zobrazil katalóg formulárov. Kedže katalógy majú dynamickú adresu, pridali sme tento link čo najbližšie k predmetnému formuláru. V ideálnom prípade by to bol link až na samotný formulár. Kedže je tu takéto obmedzenie, podporili sme relevantné formuláre zvýraznením v zozname všetkých formulárov pre jednoduchšiu navigáciu.



V **kroku 3** *Zaplatte daň* bolo primárnym cieľom zjednodušiť daňovníkom samotnú platbu dane. Momentálne si subjekt musí vyskladať IBAN sám. Vyskladať si ho môže za pomoci podstránky FS SR, na ktorú odkazovalo tlačidlo **Viac info**.

V notifikácii sme uviedli jednoduchým, ľahko pochopiteľným spôsobom s popisom ako si vyskladať číslo účtu, na ktoré má byť daň zaslaná.

Rovnako ako IBAN, aj variabilný symbol pre označenie platby si je nutné poskladať. Uvedený príklad variabilného symbolu je zároveň s vysokou pravdepodobnosťou tým symbolom, ktorý drvivá väčšina SZČO má pri platbe zadať. Na overenie správnosti slúžil odkaz na podstránku portálu slov-lex.sk cez tlačidlo **Viac info**, na ktorý FS SR odkazuje aj na svojom portály.

3 Zaplatte daň

AKO SI VYSKLADAŤ SPRÁVNY IBAN [Viac info](#)

5xxxxx predčíslenie označujúce druh dane

8xxxxxxxxx osobný účet daňovníka (OÚD)

/ 8180 kód štátnej pokladnice

Napr. 500208 označuje daň z príjmov FO z podnikania a prenájmu

VARIABILNÝ SYMBOL PRE DAŇ Z PRÍJMOV [Viac info](#)

1700 99 2018

označenie platby ako všeob. platby dane okrem dane z pridanej hodnoty

fixná hodnota, ktorá sa mení v prípade, že zdaňovacie obdobie za daň z príjmu nie je celý rok

označuje príslušné ročné zdaňovacie obdobie, za ktoré je daň platená

4 Nezabudnite zaplatiť daň

Hraničný termín na zaplatenie

Naskenujte ma, pomôžem Vám nezabudnúť

1.7.



V **kroku 4** *Nezabudnite zaplatiť daň* sme rovnako ako v kroku 1 zvýraznili hraničný dátum, tentokrát pre samotné zaplatenie dane.

Následne sme pridali malú sekciu s kontaktom na zákaznícku podporu FS SR, na ktorú sa môže daňovník obrátiť v prípade, že si nebude vedieť s niečím poradiť.

V prípade záujmu o zaplatenie dane na splátky alebo akýchkoľvek nejasností kontaktujte naše call centrum

 048/ 43 17 222

Zároveň sme daňovníkovi formulku „**v prípade záujmu o zaplatenie dane na splátky**“ dali na vedomie, že existuje možnosť dohody zaplatenia dane na splátky, o ktorej nemuseli vedieť.

V pätičke notifikácie sme umiestnili aktívny mailový kontakt, po kliknutí na ktorý sa otvorí mailový klient a subjekt môže rovno písať svoj podnet na vylepšenie tejto notifikácie.

Napište nám ako zlepšiť tento list na podnety@financnasprava.sk



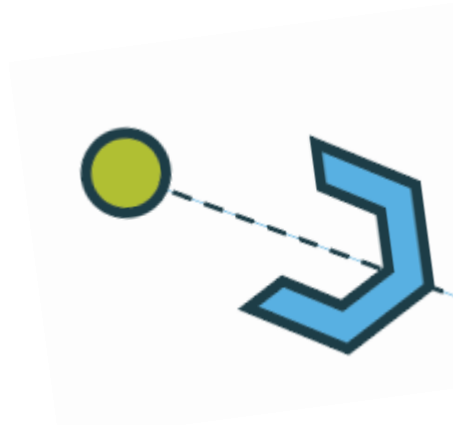
PREČO TAKÁTO INTERVENCIA?

Obsahové a vizuálne prevedenie intervencie malo za cieľ čiastočne znížiť trenie spojené so získavaním a porozumením užitočných informácií pre úspešné a dobrovoľné splnenie si daňových povinností vo veci dane z príjmu. Cesta daňovníka k návodom, dôležitým inštrukciám či príkladom, k hraničným termín a k formulárom sa znížila na jeden klik.

Za rovnakým účelom bola použitá špecifická štruktúra komunikácie, rámcovanie použitých textov, ako aj vizuálne navádzanie na najdôležitejšie segmenty komunikácie. Hlavný odkaz komunikácie je rámcovaný do podoby tzv. akčných krokov. Každý z krokov zrozumiteľne pomenúva úkon, ktorý by mal daňovník za účelom splnenia si povinnosti vykonať. Vizuálne odlíšenie a zvýraznenie akčných krokov reflektuje princíp navádzania²⁷ pozornosti.

Naše tendencie zlou alokáciou pozornosti prehliadať dôležité rozhodnutia²⁸ mali za cieľ prekonať priložené QR kódy, ktoré po načítaní ponúkli možnosť vytvorenia pripomienky v mobilnom kalendár (a zároveň implementačného zámeru).

Komunikácia v neposlednom rade využíva farby a logo odosielateľa - FS SR - čím sa snažili udržať autoritu komunikácie.



²⁷ z angl. *Salience*

²⁸ Jednoduchšie povedané - našu zabudlivosť

SUMÁR DIZAJNU A PRIEBEHU EXPERIMENTU

Vzorka	40 964 daňových subjektov typu zo statusom SZČO
Experimentálne skupiny	1x kontrolná skupina (bez intervencie) 1x experimentálna skupina (intervenovaná)
Randomizácia	Microsoft Excel funkcia "RANDOM", Soft Warningy sa odosiľajú po manuálnom nahraní .csv súboru v správnom formáte
Intervencia	Nový typ Soft Warningu odosiľaný elektronicky do schránok SZČO na portály FS SR vo formáte PDF
Závislá premenná (kategorická - áno/nie)	Včasné zaplatenie dane z príjmu (= účastníkovi experimentu nebol odosiľaný Soft Warning upozorňujúci na nedoplatok z dane z príjmu v kontexte 2 týždňov po tom, ako mala byť daň zaplatená
Nezávislé premenné	Vystavenie intervencii (áno/nie) Pohlavie (muž/žena) Región (BB/KE/NT/PO/TN/TT/VDS/ZA) Vek (30-39, 40-49.....70+)
Vyhodnotenie	15.7.2019
Spustenie experimentu	18.6.2019
Vyhodnotenie	15.7.2019
Testované hypotézy	Notifikácia uľahčí daňovníkom podať daňové priznanie. Notifikácia pomôže daňovníkom zaplatiť daň. Notifikácia pomôže zlepšiť výber daní.

PODROBNÝ POPIS ŠTRUKTÚRY ÚDAJOV A TESTOVANIA

$$\text{logit}(p_i) = \log\left(\frac{p_i}{1-p_i}\right)$$

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_n x_n$$

V rámci skúmania sme sa zamerali na skupinu daňových subjektov – fyzických osôb, ktorí si predĺžili lehotu na podanie daňového priznania do 01.07.2019 a zároveň boli podľa platnej registrácie pre daň z príjmov fyzickej osoby povinné komunikovať s Finančnou správou SR elektronicky v súlade s ustanovením § 14 ods. 1 písm. a) zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Štatistické vyhodnotenie tohto experimentu vykonalo Oddelenie výkonu správy daní FR SR.

Súčasťou analýzy tak boli daňové subjekty, ktoré mali v registri daňových subjektov zapísanú právnu formu:

101 – Podnikateľ - fyzická osoba - nezapísaný v obchodnom registri

102 - Podnikateľ- fyzická osoba zapísaná v obchodnom registri

103 - Samostatne hospodáriaci roľník nezapísaný v obchodnom registri

104 - Samostatne hospodáriaci roľník zapísaný v obchodnom registri

106 - Slobodné povolanie - fyzická osoba podnikajúca na základe iného ako živnostenského zákona zapísaná v obchodnom registri

107 – Podnikateľ - fyzická osoba nezapísaná v OR - podnikajúca súčasne ako samostatne hosp. roľník

108 – Podnikateľ - fyzická osoba zapísaná v OR - podnikajúca súčasne ako samostatne hosp. roľník

109 – Podnikateľ - fyzická osoba nezapísaná v OR - podnikajúca súčasne ako osoba so slobodným povolaním

110- Podnikateľ - fyzická osoba zapísaná v OR - podnikajúca súčasne ako osoba so slobodným povolaním

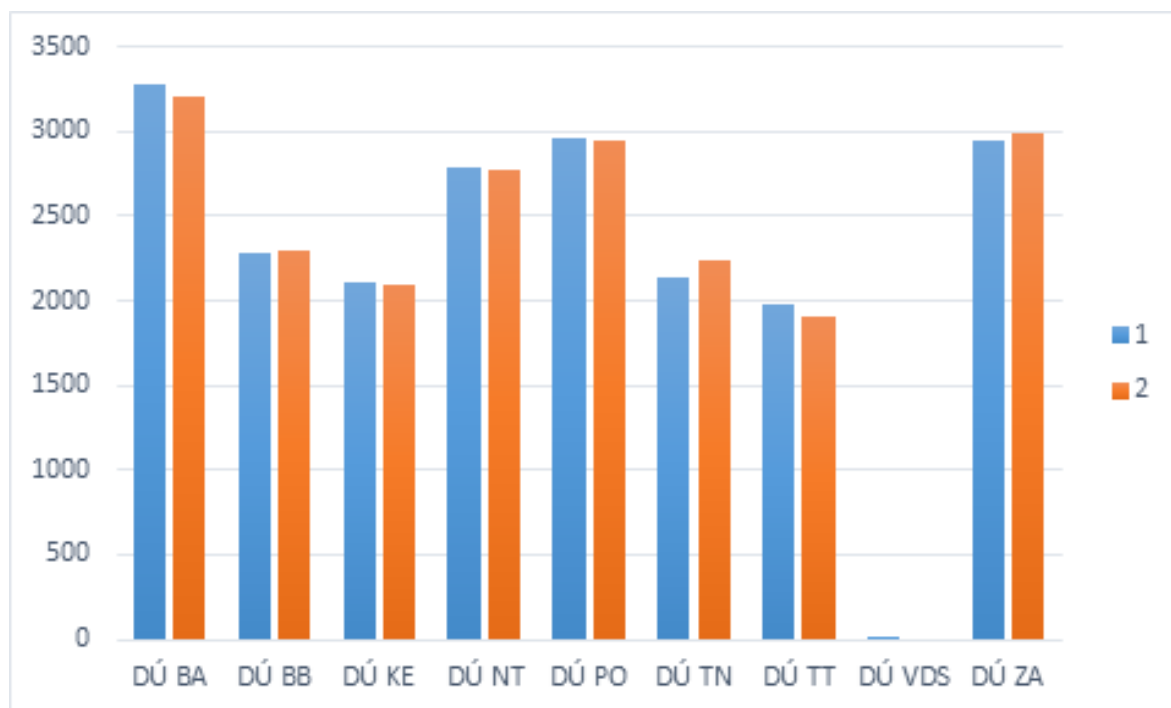
Celkovo bolo do analýzy zahrnutých 43 723 daňových subjektov, ktoré si predĺžili lehotu na podanie daňového priznania do 01.07.2019 a mali povinnosť komunikovať elektronicky. Avšak nakoľko časť týchto subjektov nemala vytvorenú elektronickú schránku a softwarové upozornenie im nebolo možné doručiť, boli z analýzy vylúčené. Takýchto subjektov bolo 2 759. **Konečný počet analyzovaných subjektov bol 40 964.**

Tie boli **náhodne rozdelené** do dvoch skupín – kontrolnej a intervenčnej. Randomizácia bola uskutočnená na úrovni jednotlivca bez predchádzajúcej stratifikácie a každý subjekt mal rovnakú šancu dostať sa do kontrolnej alebo intervenčnej skupiny, čím sa redukuje možné skreslenie (bias) a tento spôsob randomizácie je taktiež štatisticky najefektívnejší. Výsledkom

sú 2 skupiny daňových subjektov (kontrolná a intervenčná), pričom intervenčnej skupine bolo do elektronickej schránky na portáli Finančnej správy poslané priateľské upozornenie (soft warning) s pripomenutím termínu na podanie daňového priznania a zaplatenie dane. Druhej skupine (kontrolnej) nebolo zaslané žiadne upozornenie.

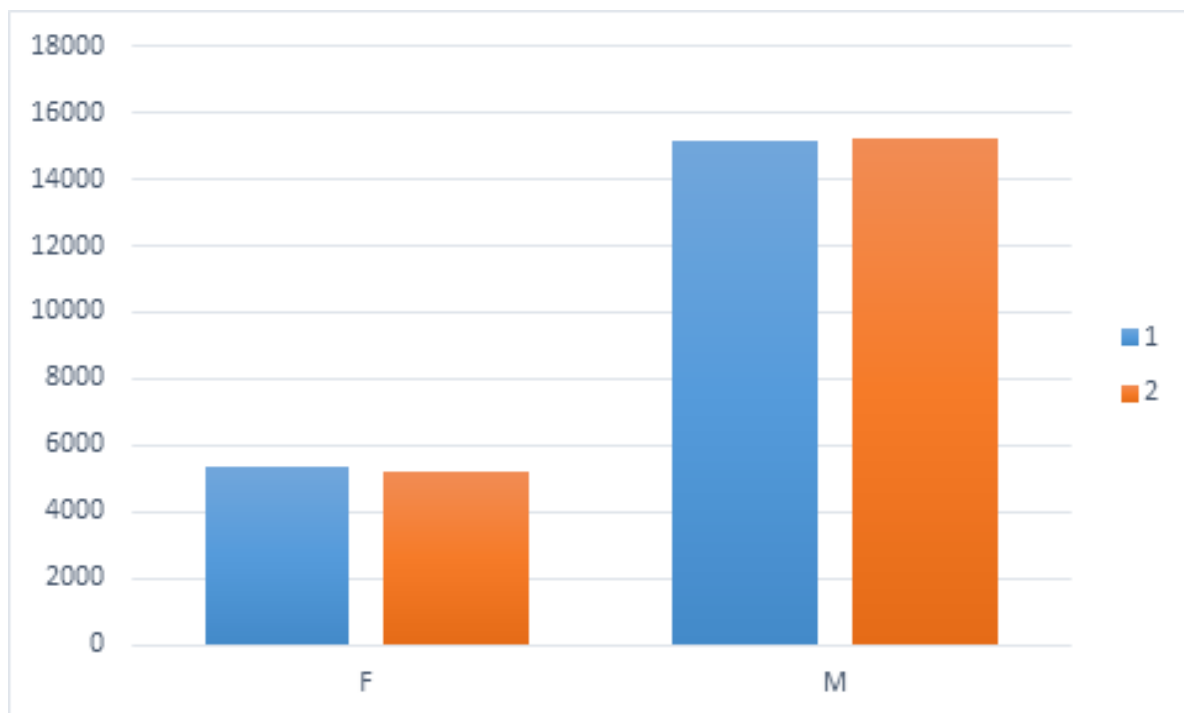
Po náhodnom rozdelení obsahovala kontrolná skupina 20486 daňových subjektov a intervenčná skupina 20478 daňových subjektov. **Obe skupiny si zachovali svoje základné charakteristiky.** Grafy nižšie znázorňujú štruktúry kontrolnej (1) a intervenčnej vzorky (2).

Graf č. 1: Početnosť daňových subjektov v kontrolnej (1) a intervenčnej (2) skupine podľa miestne príslušného daňového úradu.



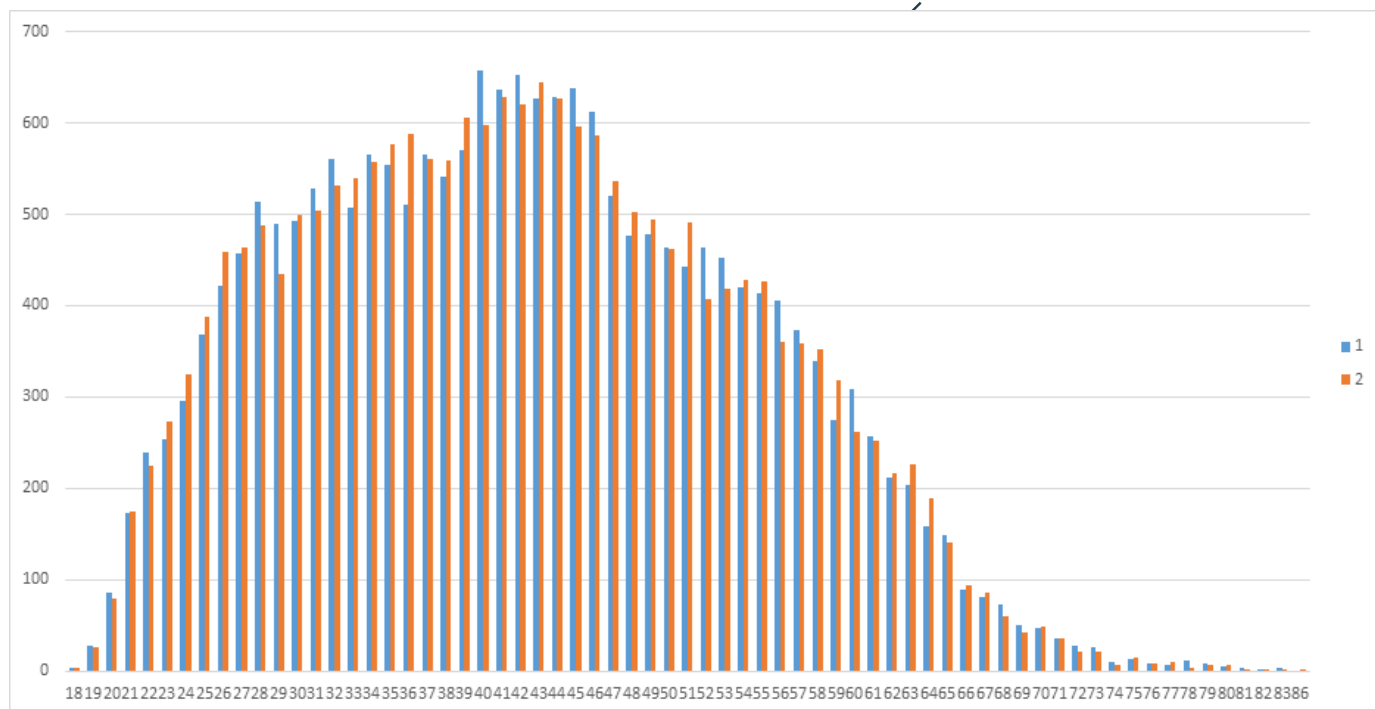
Zdroj: Vlastné spracovanie FS SR

Graf č. 2: Početnosť daňových subjektov v kontrolnej (1) a intervenčnej (2) skupine podľa pohlavia.



Zdroj: Vlastné spracovanie FS SR

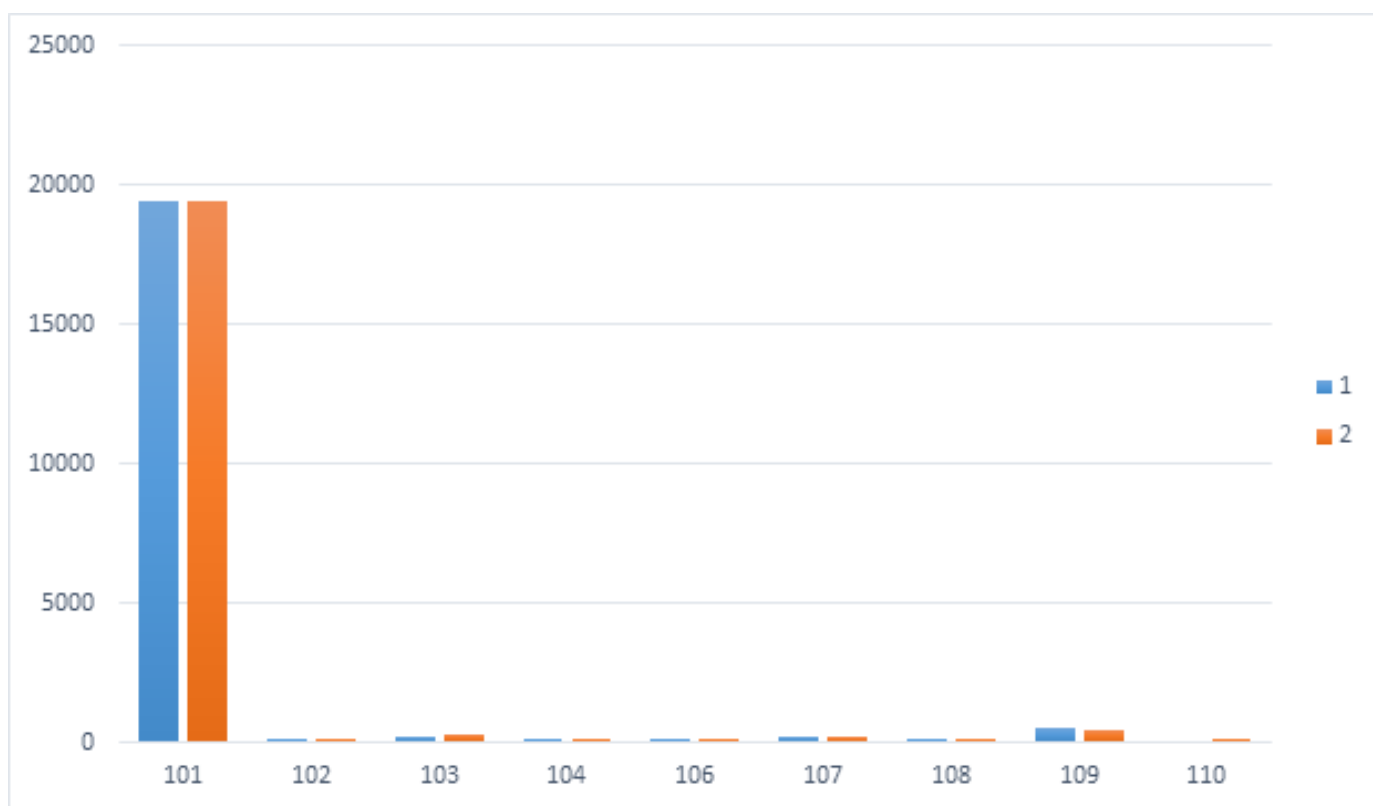
Graf č. 3 Početnosť daňových subjektov v kontrolnej (1) a intervenčnej (2) skupine podľa veku



Zdroj: Vlastné spracovanie FS SR



Graf č. 4: Početnosť daňových subjektov v kontrolnej (1) a intervenčnej (2) skupine podľa právnej formy



Zdroj: Vlastné spracovanie FS SR



VÝSLEDKY EXPERIMENTU

Na základe výsledkov štatistickej analýzy konštatujeme, že testovaný súbor intervencií **nemal štatisticky významný vplyv** na pravdepodobnosť podania daňového priznania dane z príjmov fyzických osôb B včas.

Štatistická významnosť jednotlivých vysvetľujúcich premenných v modeli je vyjadrená pomocou štatistiky a p-hodnoty. Vychádzajúc z p-hodnoty máme možnosť vidieť, že premenná x_1 , ktorá vyjadruje skutočnosť, či bolo alebo nebolo danému subjektu zaslané soft warningové upozornenie nie je štatisticky významná na žiadnej bežnej hladine významnosti. Po prepočítaní je síce pravdepodobnosť pre $x_1=2$ (teda pre intervenčnú skupinu) o niečo vyššia než pre $x_1=1$ (kontrolná skupina), avšak toto zvýšenie nie je štatisticky významné a pohybuje sa v rozmedzí štatistickej chyby.

Ako štatisticky signifikantné sa ukázali premenné pohlavie, kde bola zaznamenaná vyššia disciplína pri podávaní daňových priznaní pri mužoch oproti ženám a taktiež je vyššia pravdepodobnosť podania daňového priznania v prípade niektorých miestne príslušných daňových úradov. Disciplinovanejšie sa javia byť daňové subjekty vo vekových skupinách 40-69 rokov.

Vyhodnocovanie začalo dňa 15.07.2019, kedy boli z Informačného systému Finančnej správy – Správa daní (ISFS-SD) vyexportované údaje o termíne podania daňového priznania pre daň z príjmov fyzických osôb. Na základe týchto údajov bolo možné vyhodnotiť úspešnosť uskutočneného experimentu. Pre vyhodnotenie bola zvolená **regresná analýza**. Tá umožňuje skúmať vzťah medzi vysvetľovanou premennou a vysvetľujúcimi premennými. Najbežnejšou regresnou metódou je lineárna regresia. Táto metóda je vhodná v prípade ak je vysvetľovaná premenná spojitá. Nakoľko je však v našom prípade vysvetľovaná premenná kategorická, bola zvolená **logistická regresia**²⁹. Vysvetľujúce premenné môžu byť v rámci logistickej regresie kategorické i spojité.

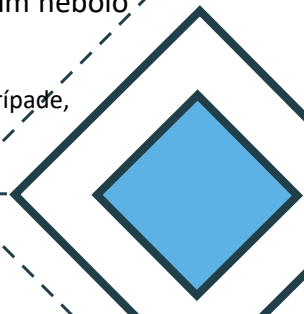
Výsledkom logistickej regresie je logistická regresná rovnica, ktorá vo všeobecnosti nadobúda

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_n x_n$$

nasledovný tvar:

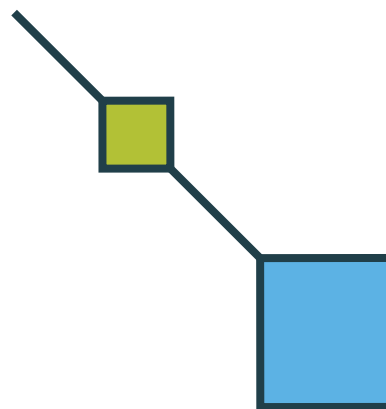
kde však y je $\text{logit}(p_i)$. V našom prípade je teda **vysvetľovanou premennou** y logaritmovaná **pravdepodobnosť podania daňového priznania v termíne** (do 01.07.2019 vrátane) alebo po termíne na podanie daňového priznania (po 01.07.2019 – sú sem zahrnuté i subjekty, ktoré daňové priznanie nepodali). **Vysvetľujúcimi premennými** sú predovšetkým x_1 -binárna premenná, ktorá nadobúda hodnoty 1 alebo 2 podľa skutočnosti, či **bolo danému subjektu zaslané priateľské upozornenie** (soft warning) s pripomienkou termínu na podanie daňového priznania (1 pre subjekty, ktoré sa nachádzajú v kontrolnej skupine a upozornenie im nebolo

²⁹ Logistická regresia je metóda ktorá modeluje pravdepodobnosť p_i nastania daného javu v i -tom prípade, pričom je však vzťah medzi touto pravdepodobnosťou a vysvetľujúcou premennou nelineárny.



zaslané a 2 pre subjekty, ktoré sa nachádzajú v intervenčnej skupine so zaslaným soft warningom). Ďalšími vysvetľujúcim premennými sú **pohlavie** – x_2 (M – muž, F- žena), **región** – x_3 (miestne príslušný daňový úrad – DÚ BA-Daňový úrad Bratislava; DÚ TT-DÚ Trnava; DÚ NR-DÚ Nitra; DÚ TN-DÚ Trenčín; DÚ ZA-DÚ Žilina; DÚ BB-DÚ Banská Bystrica; DÚ PO-DÚ Prešov; DÚ KE-DÚ Košice; DÚ VDS-DÚ pre vybrané daňové subjekty, v súčasnosti transformovaný na Ú VHS- Úrad pre vybrané hospodárske subjekty) a **vek** – x_4 (v tomto prípade boli subjekty začlenené do 10 ročných vekových kohort – 18-29; 30-39; 40-49; 50-59; 60-69; 70+).

V rámci logistickej regresie boli skúmané taktiež **vzájomné interakcie vysvetľujúcich premenných** s premennou x_1 . V skúmaných prípadoch sa však nepotvrdila ich štatistická významnosť. Výstup logistickej regresie je v tabuľke 1, ktorá je súčasťou príloh tohto dokumentu.



ZÁVEREČNÁ DISKUSIA

Nedosiahnutie dostatočne významného vplyvu na včasnosť platenia dane z príjmov u cieľovej skupiny pripisujeme dvom významným faktorom:

- (1) **zlé načasovanie:** intervencia prišla neskoro
- (2) **zlý kanál:** intervencii nemuselo byť vystavených omnoho viac daňovníkov, ako bolo predpokladané

K spusteniu experimentu došlo v utorok, 18. júna 2019, čo je len 13 dní pred hraničným termínom na podanie daňového priznania a zaplatenie dane z príjmu. Hoci SZČO majú od 1.1.2018 povinnosť s FS SR komunikovať elektronicky, neznamená to, že tak robia osobne.

Mnoho z nich za týmto účelom môže využívať externé účtovné služby. Svojho externého, účtovného partnera jednoducho na portály splnomocnia na vykonávanie požadovanej agendy v ich mene, prípadne ho na portály FS SR autorizujú na dané úkony. Medzi cieľovou skupinou a intervenciou teda existuje pravdepodobnosť medzičlánku, ktorý marí vystavenie cieľovej skupiny intervencii.

SZČO navyše mohli e-mail prehliadnuť. Na to, aby videli doručené dokumenty vo svojej emailovej schránke na portály FS SR musia užívatelia vynaložiť minimálne 2 kliknutia a hoci nejde o veľkú investíciu, cesta k dokumentom nie je nijak špeciálne intuitívna. Aj tu sa však FS SR snaží proaktívne znižovať trenie ponúknutím možnosti dostávania notifikácií na mobil či súkromný e-mail pri doručení správy do schránky na ich portály. Využitie tejto možnosti je však dobrovoľné. Účinnosť intervencie by mohla byť vyššia, ak by bol na jej distribúciu využitý iný kanál - napríklad schránka na portály UPVS Slovensko.sk. Existuje totiž väčšia pravdepodobnosť, že k používaniu tejto schránky už majú SZČO vytvorený návyk, pretože ju v komunikácii so štátom používajú výrazne častejšie a dlhšie než tú na portály FS SR.

V prípade možnosti zopakovať tento experiment by sa jeho realizácia dala vylepšiť rozšírením merania napríklad o ukazovateľ popisujúci mieru otvorenia a tým pádom prečítania doručeného dokumentu. Užitočným by mohlo byť aj porovnanie správania odpozorovaného počas experimentovania s trendami správania z minulosti v rovnakom období, či konfrontácia s dlhodobými vzorcami správania používateľov portálu FS SR.

Dôležitým v tomto prípade však nie sú len výsledky, ale aj nadobudnuté skúsenosti z procesu realizácie. Experimenty vo verejnej správe je nielen na Slovensku stále unikátnym javom, o to väčšia pridaná hodnota vyplýva z jeho úspešnej realizácie.

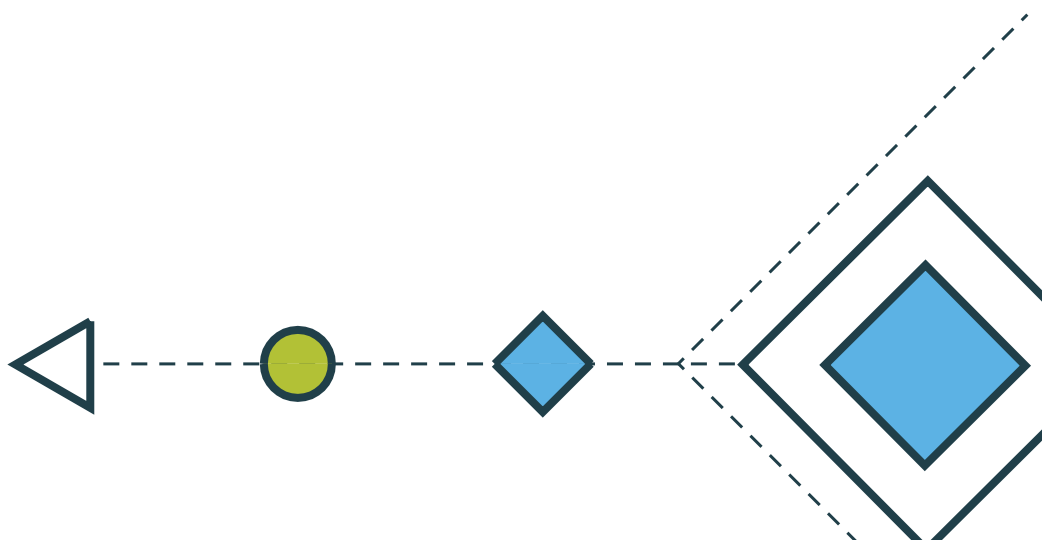
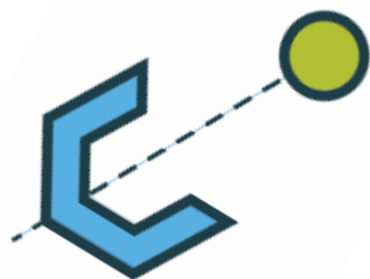
Finančná správa SR a jej softwarová komunikácia je pozitívnym príkladom toho, že orgány verejnej moci (ďalej len "OVM") môžu byť empatickejšie a môžu chcieť meniť skúsenosť občana z kontaktu s nimi lepšiemu. Reagujú na súčasné svetové trendy v oblasti vykonávania a inovácie daňovej politiky tým, že zavádzajú aj opatrenia na podporu dobrovoľného plnenia si daňových povinností.

Z pohľadu BRISK-u ako facilitátora a spolurealizátora tohto experimentu majú predstavitelia FS SR osvojené inovátorské myslenie a sú zanítení inovovať v rámci možností, ktoré majú k dispozícii.

FS SR robí v procese poskytovania verejnej služby rozhodnutia založené na dátach. Aktívne načúvajú spätnej väzbe na svoju digitálnu službu od občanov a používa ju ako inšpiráciu pri jej rozvoji. Ešte výraznejší rozvoj v proaktivite a empatii však brzdia technické či systémové prekážky, ktorým FS SR a mnoho iných OVM musí v súčasnosti čeliť.

Zaužívané informačné systémy v procese správy daní napríklad neumožňujú detailnú analýzu dynamického fenoménu akým je správanie. Ich súčasné nastavenie tak tiež neumožňuje vyššiu mieru personalizovaného prístupu k jednotlivým segmentom celkovej populácie daňových subjektov. FS SR doteraz navyše nevnímalo potrebu segmentácie daňových subjektov inak, ako podľa ich právneho statusu, tak ako ju nevnímajú mnohé iné verejné (ale aj súkromné) inštitúcie. Výnimkou je ich pilotný projekt index daňovej spoľahlivosti.

Opakujúcim sa syndrómom verejnej správy na Slovensku sú v neposlednom rade nedostatočné ľudské a finančné kapacity na rozvoj smerom k excelentnej zákazníckej skúsenosti s verejnou, digitálnou službou. Odstránenie tejto bariéry je však potrebná komplexná zmena v riadení orgánov verejnej moci vo všeob., pre ktorú je nevyhnutné politické, nie úradnícke rozhodnutie.



PRÍLOHY

Tabuľka č. 1: Výstup logistickej regresie

Call:

glm(formula = Podané ~ factor(Skupina) + factor(Pohlavie) + factor(Daňový.úrad) + factor(Vek), family = binomial, data = Behavioural)

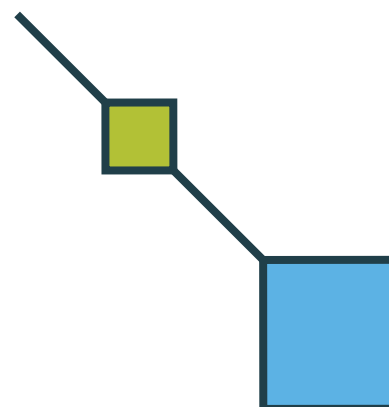
Deviance Residuals:

Min	1Q	Median	3Q	Max
-2.5039	0.3644	0.4081	0.4350	0.5170

Coefficients:

	Estimate	Std. Error	z value	Pr(> z)
(Intercept)	2.23196	0.07007	31.855	< 2e-16 ***
factor(X1)2	-0.01614	0.03629	-0.445	0.656442
factor(X2)M	-0.27095	0.04459	-6.077	1.23e-09 ***
factor(X3)DÚ BB	0.40097	0.07204	5.566	2.61e-08 ***
factor(X3)DÚ KE	0.11804	0.06873	1.717	0.085890 .
factor(X3)DÚ NT	0.27900	0.06560	4.253	2.11e-05 ***
factor(X3)DÚ PO	0.34377	0.06545	5.252	1.50e-07 ***
factor(X3)DÚ TN	0.31340	0.07130	4.395	1.11e-05 ***
factor(X3)DÚ TT	0.05626	0.06933	0.811	0.417090
factor(X3)DÚ VDS	8.40147	119.46806	0.070	0.943936
factor(X3)DÚ ZA	0.41267	0.06631	6.224	4.86e-10 ***
factor(X4)30-39	0.07020	0.05383	1.304	0.192169
factor(X4)40-49	0.20354	0.05441	3.741	0.000183 ***
factor(X4)50-59	0.37041	0.06149	6.024	1.71e-09 ***
factor(X4)60-69	0.39040	0.08333	4.685	2.80e-06 ***
factor(X4)70+	0.54496	0.21944	2.483	0.013015 *

Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1



(Dispersion parameter for binomial family taken to be 1)

Null deviance: 23043 on 40963 degrees of freedom

Residual deviance: 22880 on 40948 degrees of freedom

(4 observations deleted due to missingness)

AIC: 22912

Number of Fisher Scoring iterations: 9

