

ARPC 32/26.01.2026

ANAF lansează ANA - asistentul virtual al contribuabililor

O nouă etapă în construirea unei administrații fiscale digitale și eficiente

„Bună! Eu sunt ANA” – astfel se prezintă noul chatbot creat de Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF) - un asistent virtual inteligent, conceput pentru a sprijini contribuabilii să obțină rapid informații generale despre obligațiile fiscale. Într-o primă etapă, care este faza de testare, chatbot-ul ANA va fi disponibil doar în conturile de SPV ale utilizatorilor, ulterior fiind accesibil direct din portalul instituțional www.anaf.ro.

Chatbot-ul face parte din proiectul “Dezvoltarea serviciilor la distanță (electronice sau telefonice) actuale, prin noi funcționalități și/sau crearea de servicii noi - e-Services ANAF”, parte a Planului Național de Redresare și Reziliență, Componenta C8 - Reforma fiscală și reforma sistemului de pensii, Reforma 1 - Reforma Agenției Naționale de Administrare Fiscală (ANAF) prin digitalizare, Investiția 1 - Creșterea conformării voluntare a contribuabililor prin dezvoltarea serviciilor digitale. Lansarea chatbot-ului marchează o nouă etapă concretă în modernizarea administrației fiscale, iar prin acest proiect, ANAF își propune să îmbunătățească modul în care oferă servicii la distanță și să reducă efortul contribuabililor pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale.

Fiind un instrument bazat pe tehnologie, la data lansării ANA va deține un set parțial de răspunsuri la întrebările utilizatorilor. În continuare, chatbot-ul va fi într-un proces continuu de actualizare și își va dezvolta performanța pe măsură ce interacționează cu utilizatorii, pe baza întrebărilor adresate de aceștia. Sistemul se dezvoltă și se îmbunătățește continuu odată cu fiecare problemă sau întrebare adresată, iar prin fiecare interacțiune cu utilizatorii, ANA își va îmbunătăți continuu capacitatea de a furniza informații corecte și relevante pentru contribuabili. Cu cât mai mulți utilizatori vor accesa chatbot-ul și vor adresa întrebări, cu atât asistentul virtual va deveni mai precis, mai util și mai adaptat nevoilor reale ale contribuabililor.

În prima etapă, ANA va oferi informații generale despre obligațiile fiscale ale persoanelor fizice care obțin venituri din închirierea bunurilor personale și/sau activități independente. Pe măsură ce sistemul acumulează date și experiență prin interacțiuni reale, domeniile acoperite se vor extinde, contribuind la simplificarea semnificativă a comunicării dintre contribuabili și administrația fiscală. Astfel, ANA va putea răspunde în viitor la o gamă tot mai largă de întrebări din domeniul fiscal, simplificând accesul la informații fiscale pentru toți contribuabilii.

ANAF încurajează contribuabilii să interacționeze activ cu ANA și să transmită permanent feedback, contribuind astfel la perfecționarea continuă a sistemului. Fiecare întrebare adresată reprezintă o contribuție directă la construirea unui serviciu public digital mai performant.

Chatbot-ul ANA este un pas important în direcția digitalizării administrației fiscale și reflectă angajamentul transformării ANAF într-o instituție modernă, deschisă, orientată către servicii publice de calitate și adaptată erei digitale. Instituția urmărește modernizarea și digitalizarea serviciilor publice, reducerea efortului administrativ al contribuabililor și creșterea gradului de transparență și accesibilitate a informațiilor fiscale.

„Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a Uniunii Europene sau a Guvernului României”.