

Steuerchatbot

VERWALTUNGSMODERNISIERUNG

- BILANZ UND PERSPEKTIVEN –

SPEYER

10.10.2019



Baden-Württemberg

OBERFINANZDIREKTION KARLSRUHE

Überblick

1. Ausgangslage

- Arbeitsumfang nimmt zu
- Personalgewinnung schwierig

2. Zielsetzung

- Arbeitsprozesse optimieren
- Bürgerservice verbessern unter Einsatz von Digitalisierungsinstrumenten



Sie sind hier: »Startseite

Suchbegriff eingeben



INFORMATION

Ein Land - 65 Finanzämter

In Baden-Württemberg gibt es 65 Finanzämter. Die Oberfinanzdirektion Karlsruhe ist die vorgesetzte Behörde der Finanzämter.

► Mehr Informationen

**Pilotierung
seit 11/18**

Aktuelle Meldungen

Information

Hinweise zur Belegvorhaltepflcht
und Empfehlungen zur



Steuerchatbot

Begrüßungsfenster

Ministerium für Finanzen Baden-Württemberg **Steuerchatbot** digital@bw

Ich werde häufig gefragt ▾ Nutzungsbedingungen Datenschutzerklärung Impressum


Guten Morgen. Ich bin Ihr virtueller Assistent der



Hallo, ich bin Ihr virtueller Assistent der Steuerverwaltung Baden-Württemberg

Weiter

Wie kann ich Ihnen helfen?

Geben Sie Ihre Frage ein: 

Sie haben noch 140 Zeichen übrig

Nutzungsbedingungen

Nutzungsbedingungen

Der Steuerchatbot erteilt Ihnen jederzeit, kompetent und seriös Antworten auf viele steuerrechtliche Fragen. Sie erhalten z.B. **allgemeine** und **unverbindliche Auskünfte** zu folgenden Themen:

- Elektronischen Lohnsteuerkarte (ELStAM)
- Elektronische Steuererklärung (ELSTER)
- Beruflichen Karriere in der Steuerverwaltung






Der Steuerchatbot befindet sich aktuell noch im Pilotstadium. Er lernt zwar ständig dazu, aber steuerlich beraten kann und darf er Sie nicht.

Er basiert auf Technologien dritter Anbieter außerhalb der Steuerverwaltung. Diese haben damit Zugriff auf Ihre im Chatverlauf eingegebenen Daten. Geben Sie daher **keine personenbezogenen Daten** ein (z.B. Name, Alter, Steuer- oder ID-Nummer, usw.). Der Steuerchatbot benötigt diese nicht. Ihre Angaben werden nicht zu Werbe- oder sonstigen Marketingzwecken genutzt.

Weitere Erläuterungen finden Sie in der **Datenschutzerklärung**. Vor dem Start müssen Sie Ihre Einwilligung in die Datenschutzerklärung erteilen.

Ich willige ein

Ich lehne ab

Guten Morgen. Ich bin Ihr virtueller Assistent der Steuerverwaltung Baden-Württemberg. Von mir erhalten Sie Informationen zu Ihrem [Finanzamt](#)  sowie allgemeine Auskünfte zur elektronischen Lohnsteuerkarte ([ELStAM](#) ) und zu bestimmten [Themen des Einkommen- und Lohnsteuerrechts](#) . Auch Fragen zum Start der [beruflichen Karriere](#)  in der Steuerverwaltung und zur elektronischen Steuererklärung ([ELSTER](#) ) beantworte ich Ihnen gerne.



Meine Auskünfte sind allgemein und unverbindlich. Daher benötige ich keine personenbezogenen Daten wie z.B. Name, Alter, Steuernummer usw. ... Ich kann und darf Sie steuerlich nicht beraten.



Wie kann ich Ihnen helfen?



Geben Sie Ihre Frage ein:














Sie haben noch 140 Zeichen übrig

Weiterführende Links

Wie beantrage ich einen Freibetrag

Das Lohn- und Einkommensteuerrecht beinhaltet verschiedene Frei- bzw. Pauschbeträge. Zu welchem möchten Sie mehr erfahren?

- **Ausbildungsfreibetrag**  Freibetrag für Kosten, die durch die Berufsausbildung eines Kindes entstehen.
- **Entfernungspauschale**  Pauschale Werbungskosten für die Fahrten zu Ihrem Arbeitgeber.
- **Freibetrag**  Ihre Kosten erhöhen bereits im laufenden Jahr Ihren Nettolohn.
- **Grundfreibetrag**  Bis zu dieser Höhe fallen keine Steuern an.
- **Kinderfreibetrag**  Freibetrag für Kosten, die durch die Erziehung und Betreuung eines Kindes entstehen.
- **Pauschbetrag für Menschen mit Behinderung**  Pauschbetrag für durch eine Behinderung veranlasste Aufwendungen.
- **Pflegepauschbetrag**  Pauschbetrag für die Pflege hilfloser Personen.
- **Sonderausgaben-Pauschbetrag**  Steuerfreie Pauschale für bestimmte private Kosten.
- **Sparerpauschbetrag**  Steuerfreie Pauschale für Kapitaleinkünfte.
- **Übungsleiterfreibetrag**  Freibetrag für gemeinnützige Tätigkeiten.
- **Werbungskosten-Pauschbetrag**  Steuerfreie Pauschale für Ihre beruflichen Kosten.



Auswahlmenü

muss ich eine erklärung abgeben

Das Einkommensteuerrecht unterscheidet zwischen der Pflicht- und Antragsveranlagung:

- **Pflichtveranlagung:** Sie müssen **unaufgefordert** eine Einkommensteuererklärung abgeben.
- **Antragsveranlagung:** Sie können **freiwillig** eine Einkommensteuererklärung abgeben, um zu viel erhobene Steuer (z.B. Lohnsteuer) vom Finanzamt zurück zu erhalten.



Die Veranlagungsart und der Abgabetermin sind unter anderem von Ihren Einkünften abhängig. Welche Einkünfte beziehen Sie?



Einkünfte aus Land- und Forstwirtschaft

Einkünfte aus Gewerbebetrieb

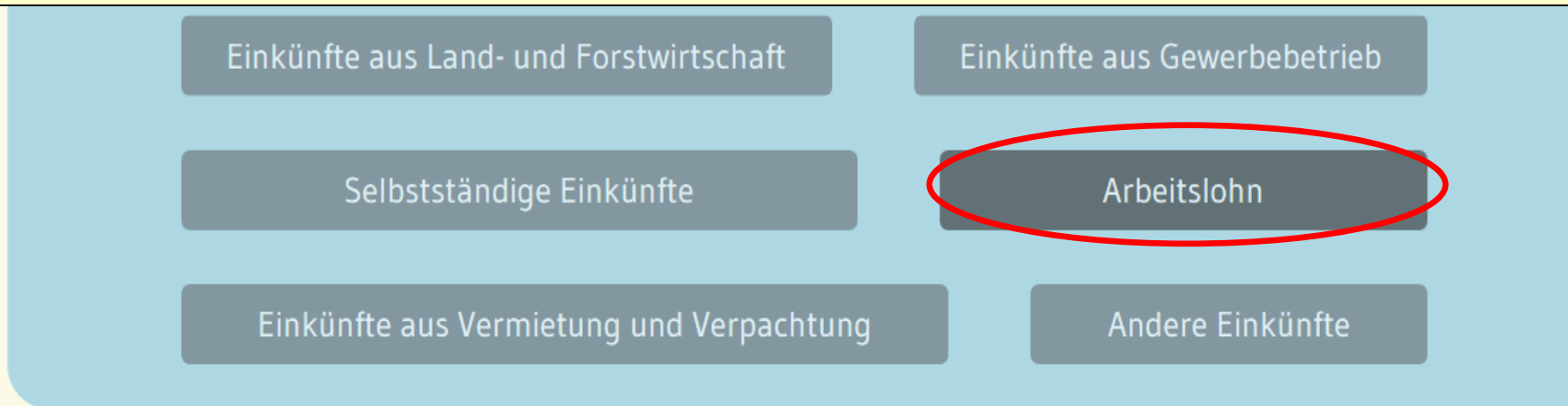
Selbstständige Einkünfte


Arbeitslohn








Einkünfte aus Vermietung und Verpachtung

Andere Einkünfte

Kein „Zurück“



Als Arbeitnehmer sind Sie z.B. in folgenden Fällen verpflichtet, eine Steuererklärung für das Jahr **2018** bis zum **31.07.2019** bei Ihrem Finanzamt  abzugeben:

- Sie haben die Steuerklassenkombination 3/5  oder Steuerklassenkombination 4/4 mit Faktor  und beide Ehegatten/Lebenspartner beziehen Arbeitslohn .
- Für Sie wurde ein Freibetrag  berücksichtigt und Ihr Arbeitslohn übersteigt im Jahr 2018 11.400 Euro bzw. bei Ehegatten/Lebenspartnern 21.650 Euro.
- Sie beziehen gleichzeitig von mehreren Arbeitgebern  Arbeitslohn.
- Sie erhalten Lohnersatzleistungen, die dem Progressionsvorbehalt  unterliegen, von mehr als **410 Euro** im Jahr (z.B. Arbeitslosengeld, Elterngeld, Krankengeld oder Kurzarbeitergeld).
- Sie beziehen neben Ihrem Arbeitslohn andere Einkünfte von mehr als **410 Euro** im Jahr, z.B. aus dem Betrieb einer Photovoltaikanlage .

Erfahrungen - 1

- Redaktionsteam als Herzstück des Steuerchatbots
 - Strukturierung + Aktualisierung der Inhalte
 - Training des Chatbots (Anliegenenerkennung)
 - Weiterentwicklung des inhaltlichen Angebots
- Technische Lösungen individuell gestaltbar
 - Cloud-Lösung (ggf. private Cloud) oder Hybrid-Betrieb
 - Schnittstellen zu verschiedenen Diensten
 - Internet-/App-/Messengerauftritt
- Einfaches technisches Redaktionssystem noch nicht gefunden

Erfahrungen - 2

- Künstliche Intelligenz kein „Nürnberger Trichter“
- Inhalte aktuell halten
- Doppelpflege von Inhalten vermeiden (Links verwenden)
- Gesetzte Links regelmäßig überprüfen
- Bekanntheitsgrad des Chatbots durch Werbung steigern
- „Leisen Start“ hinlegen
- Nur Echtnutzer helfen bei Serviceoptimierung