



Nemzeti Adó-  
és Vámhivatal

---

## SAJTÓKÖZLEMÉNY

---

Budapest, 2020. szeptember 8.

### Digitálisan biztonságosabb

**Idén hétszázezerrel többen intézték adóügyeiket az Ügyfélkapun, és nagyjából ugyanennyivel csökkent a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) ügyfélszolgálatain személyesen megjelenő ügyfelek száma. A koronavírus-járvány miatt előtérbe kerültek a biztonságosabb, digitális kommunikációs csatornák, szerencsére a NAV-nál szinte minden ügy elektronikusan is intézhető.**

A NAV ügyfélszolgálati statisztikái valamennyi területen azt mutatják, hogy az adózók egyre nagyobb számban kezdték el használni a NAV elektronikus megoldásait. A hivatal munkatársai az első hét hónapban csaknem négymillió adózóval léptek kapcsolatba az Ügyfélkapun keresztül, és egymilliónál is több ügyfélnek segítettek telefonon vagy e-mailben.

Júliusig az ügyfélszolgálatokat, kirendeltségeket és NAV-ablakokat személyesen felkeresők száma 1,6 millióról 950 ezerre csökkent. Ezzel párhuzamosan 700 ezerrel többen intézték adóügyeiket az Ügyfélkapun keresztül, mint az előző évben. Több mint 863 ezerszer csörrent meg a 1819-es telefonszámon ingyenesen hívható NAV Infóvonal is, ahol adó- és vámügyeket érintő kérdéseikre választ, egyes informatikai problémáikra pedig megoldást kaphattak az érdeklődők. E-mailben kétszer annyian, mint tavaly, azaz több mint 50 ezren kértek segítséget adózási ügyekben.

A NAV-nál már jó ideje szinte minden elektronikusan is intézhető, ehhez a magánszemélyeknek mindössze KAŰ-azonosításra (ügyfélkapus regisztráció, e-személyi igazolvány, telefonos azonosítás) és KÜNY tárhelyre van szükségük. Az elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás amellet, hogy biztonságos, jelentősen gyorsítja is a kommunikációt az ügyfél és a hivatalok között. Nem kell sorban állni a postán sem egy irat átvételénél, sem a válasz feladásánál. Az ügyfélkapu mellett szintén egy kényelmes, gyors ügyintézési lehetőség az Ügyfél-tájékoztató és Ügyintéző Rendszer (06-80/20-21-22) használata. A telefonos ügyintézéshez mindössze egy előzetesen igényelt ügyfél-azonosítószám (PIN-kód) vagy részleges kódú telefonos azonosítás szükséges. További előnye, hogy így a NAV munkatársa közvetlenül segíthet az ügyfeleknek személyes találkozás nélkül is.

Ha valakinek még nincs ügyfélkapuja, tanácsos mihamarabb regisztrálnia, amit a NAV bármelyik ügyfélszolgálatán, a kormányablakokban, a kijelölt postahelyen vagy akár a külképviseleteken is megtehet.

Az e-ügyintézésről a [NAV honlapján](#) a 32. számú, a *telefonos ügyintéző rendszerről* a 33. számú *információs füzetben* olvasható további információ.

**Nemzeti Adó- és Vámhivatal  
Kelet-budapesti Adó- és Vámigazgatósága**

NAV Kelet-budapesti Adó- és Vámigazgatósága

1144 Budapest, Gvadányi u. 69. Telefon: (1) 467-7100, E-mail: kbpavig@nav.gov.hu

Honlap: <http://nav.gov.hu> Video FTP server: <http://media.nav.gov.hu/media>

Keressen minket a Facebookon is! <https://www.facebook.com/NAVprofil>