



S A J T Ó K Ö Z L E M É N Y

Budapest, 2024. augusztus 5.

Ügyfélszolgálati (el)szólások

Házastársi alkalmazott, túlsúlyadó, esetleg köztársaságmentes igazolás? A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) ügyfélszolgálatain többször előfordult, hogy fogalmi tévedések, nyelvbotlások vagy pusztán az illetékesség hiánya okozott derűs pillanatokat ügyintézőknek és ügyfeleknek egyaránt. Mutatjuk a legjobb eseteket!

A NAV ügyfélszolgálatain naponta több ezer ember fordul meg, többségében odaillő kérdésekkel, azonban elszólásokból, nyelvbotlásokból sincs hiány az ügyintézéskor. Bizonyos ügyfelek pedig újragondolják az ügyintézés menetét, és rendhagyó módszereket alkalmaznak, de akad olyan is, akinek kérése túlmutat az ügyfélszolgálati hatáskörön.

Amióta megjelent a sorszámosztó gépen az „akadálymentesített ügyintézés” lehetősége, többen is ezt választották – elmondásuk szerint akadálymentesen akarják intézni az ügyüket, vagyis minden gördülékenyen, probléma vagy akadály nélkül oldódjon meg. De volt, hogy egy családi kedvezményt igénylő férfitől az ügyintéző kérte a gyermekei születési adatait. Az adózó nem tudta az adatokat fejből, ezért felhívta a pólóját, és megkérte az ügyintézőt, hogy olvassa el a testére tetovált dátumokat.

Egy nem mindennapi ügyintézési mód volt az is, amikor az ügyfél a családi kedvezmény érvényesítéséhez nem az adatokat mondta el, hanem a gyermekeit hozta el „bemutatni,” bizonyítva, hogy ők tényleg léteznek. Volt, aki rendszeresen tett névtelen bejelentéseket másokra, majd jött reklamálni, hogy miért nem kapott választ. Egy alkalommal pedig az adózó személyi igazolványát kérte munkatársunk a személyazonosság megállapításához, majd az ügyfél visszakérdezett, hogy miért van rá szükség, hiszen ott ül, személyesen jelent meg. Egy esetben pedig az ügyfél úgy akarta a fogorvosát feljelenteni – bizonyítva a nem megfelelő ellátást –, hogy nemes egyszerűséggel kivette a protézisét, és letette az asztalra az ügyintézőnek.

De előfordultak még érdekes esetek, melyek szó szerint idézve:

- Milyen adónemre kéri a csekket?
- Férfi.

- A CIA-visszatérítéssel kapcsolatban érkeztem.

- Kaphatnék egy e-papírt?

- Szeretnék kérni egy önvizsgálatot!

- Igen, rábeszéltek erre a Katira.

- Ha nyitott kapcsolatban élek a feleségemmel, akkor jogosult vagyok az adókedvezményre?

Volt, hogy német nyelvű levélben kértek fordítást, vagy a heti lottó nyerőszámaikat akarta megtudni az ügyfél, vagy hogy az eltűnt testvérét segítsenek neki keresni a NAV munkatárai a tajsám alapján.

De étteremnek is nézték már az egyik ügyfélszolgálatunkat: személyes ügyintézésre érkezett az édesanya a kislányával, majd, amikor rájuk került a sor, a kislány az ablakhoz lépett, és rendelt egy hamburgert. Az édesanya elnézést kért, majd közölte a kicsivel, hogy még nem a gyorsétteremben vannak.

Az ügyfélkapu fogalma külön kategória. Igen széles a tárháza elnevezésének, így volt már *csillagkapu*, *kiskapu*, *nagykapu*, *oldalkapu* és *székelykapu* is. A Dél-budapesti Adó- és Vámigazgatóság ügyfélszolgálat a Vaskapu utcában van, ezért egy helyi ügyfél ügyfélkapu helyett vaskapu nyitásában kérte az ügyintéző segítségét.

Előfordult olyan is, hogy az elektronikus kapcsolattartásra kötelezett ügyfelet tájékoztatták, lépjen be az ügyfélkapuján, és azon keresztül el tudja intézni az ügyét. Az adózó erre bejött az ügyfélszolgálatra, és kérte a segítségünket az ügyben, mondván: „azért jöttem be személyesen, mert nekem azt mondták, hogy be kell lépnem az ügyfélkapumra. Hát bejöttem.”

Nemzeti Adó- és Vámhivatal

Nemzeti Adó- és Vámhivatal

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

Híreinket kövesse a közösségi oldalakon is!     