

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IGAZGATÓSÁG

### DR. SZAMOSI ANITA

*Ügyfélszolgálati és Követeléskezelési Igazgató*

**A BKIK Ügyfélszolgálati és Követeléskezelési Igazgatóság tagnyilvántartással, építőipari kivitelezői és kötelező kamarai nyilvántartással, valamint az ezeken a területeken képződött kintlevőségek behajtásával foglalkozik. Tevékenységünk rendkívül összetett: segítséget nyújtunk az építőipari kivitelezői nyilvántartásba vételben; ellenőrizzük a kivitelezői nyilvántartásban szereplő vállalkozásokat; közreműködünk az angol-német nyelvű igazolások kiadásában külföldi munkavállalás esetén; - igény esetén - a nyilvános adatbázisból adatokat szolgáltatunk, közbeszerzési eljárások kapcsán tagjainknak hitelesítő záradékot bocsátunk ki; tagjaink számára igazolást adunk ki a Széchenyi Kártya hitelhez.**

#### **A vállalkozások mikor, hogyan kerülnek kapcsolatba a BKIK ügyfélszolgálatával?**

A vállalkozások a kamarai nyilvántartásba vételkor találkoznak először az ügyfélszolgálattal. A kamarai nyilvántartásba vétel a Gazdasági Kamarákról szóló törvény szerint minden létrejövő egyéni és társas vállalkozás számára - amelynek főtevékenysége nem minősül agrár tevékenységnek - kötelező. Az ügyfélszolgálat feladata a gazdálkodó szervezetek adataiban történt módosítások átvezetése; a tagsági jogviszony létesítésével, a tagdíjak számlázásával és a tagsági jogviszony megszüntetésével kapcsolatos teljes adminisztráció végzése is.

#### **Mekkora vállalati adatbázist kezel a BKIK ügyfélszolgálat?**

Mintegy 320.000 fővárosi székhelyű vállalkozás teljes adatbázisát, és mintegy 3.000 kamarai tagvállalkozás adatát kezeljük. Munkatársaink személyesen, postai úton, e-mailen és a BKIK hivatali kapuján fogadják a

gazdálkodó szervezetek kéréseit, adatváltozási jelzéseit, igényeit.

#### **Milyen nagyságrendű ügyintézését végzett a BKIK ügyfélszolgálat 2025-ben?**

December elejéig 1400 körüli személyes ügyintézés (tagregisztráció 318, kötelező regisztráció 115, építőipari regisztráció 271; pénztár 471; követeléskezelés, számlák 217) bonyolítottunk, megközelítőleg 20.000 e-mailt kezeltünk, 900 postai úton érkezett levelet dolgoztunk fel.

320.058 ügyfélkapu és cégkapu címre küldtük ki a 2025-ös TEÁOR módosítással kapcsolatos tájékoztatót; 51.979 ügyfélkapu és cégkapu címre küldtünk adategyeztetőt és felszólítást azoknak a vállalkozásoknak, akik nem tettek eleget a nyilvántartásba vétel törvényi kötelezettségének; 104.272 címre küldtünk más ügyekben megkeresést, felhívást, tájékoztatót.

Válaszoltunk 500 hivatali kapun történt megkeresésre, feldolgoztunk 19.200 NAV-tól érkező - a kamarai hozzá-



járulás behajtásával kapcsolatos - megkeresést. A hivatali kapus iktatókönyvben 338.831 főszámon szerepel iktatás. Ezek nagy számok.

#### **Tervek, célok 2026-ra?**

Cél az MI szolgálatba állítása az ügyfélszolgálati feladatok végzésében, az elektronikus ügyintézés további fejlesztése, az adminisztráció és a kapcsolatfelvétel további könnyítése.

[bkik.hu](https://bkik.hu)

[bkik.hu/kapcsolat](https://bkik.hu/kapcsolat)

[ugyfelszolgalat@bkik.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bkik.hu)