



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Αθήνα, 30 Απριλίου 2025

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΑΑΔΕ: Υπογράφηκε η σύμβαση για το νέο ΚΕΦ - Σύγχρονες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις

Η υπογραφή της σύμβασης για τη δημιουργία του νέου Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (ΚΕΦ) αναβαθμίζει ακόμη περισσότερο την εξυπηρέτηση επιχειρήσεων και πολιτών.

Το έργο, προϋπολογισμού 26.860.800 ευρώ, χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» και αποτελεί ένα ακόμη σημαντικό βήμα στην ψηφιακή μετάβαση της ΑΑΔΕ.

Αξιοποιώντας προηγμένες τεχνολογικές υποδομές, το νέο ΚΕΦ θέτει στο επίκεντρο τις ανάγκες των φορολογουμένων και προσφέρει:

- **Ενιαίο Πολυκαναλικό Σύστημα Εξυπηρέτησης (Omni Channel):** Ένα σύγχρονο Contact Center που ενοποιεί και διαχειρίζεται αποτελεσματικά όλα τα αιτήματα των πολιτών, ανεξάρτητα από το κανάλι επικοινωνίας που επιλέγουν – τηλεφωνικό, ψηφιακό ή φυσικό.
- **Ψηφιακό Βοηθό και Αυτοματοποίηση Διαδικασιών:** Αξιοποίηση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης και αυτοματοποίηση κρίσιμων επιχειρησιακών λειτουργιών για την παροχή άμεσης, γρήγορης και προσωποποιημένης εξυπηρέτησης.

Το νέο ΚΕΦ υλοποιείται από την Ένωση Εταιρειών «CHOOSE – COSMOTE E-VALUE – ΕΥ» και αναμένεται να τεθεί σε παραγωγική λειτουργία εντός του επόμενου τριμήνου.

Κατά την υπογραφή της σύμβασης, ο Διοικητής της ΑΑΔΕ, Γιώργος Πιτσιλής, τόνισε: «Εισάγουμε μια νέα εποχή διαδραστικότητας και αμεσότητας στην εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Επενδύουμε σε σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία για να προσφέρουμε άμεση, φιλική και εξατομικευμένη επικοινωνία. Επιβεβαιώνουμε τη σταθερή μας δέσμευση για διαρκή αναβάθμιση των υπηρεσιών μας, πάντα με επίκεντρο τον φορολογούμενο».