



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων - My1521

Σύντομη Παρουσίαση Υπηρεσίας

Ο ρόλος του my1521

Πολυκαναλική Εξυπηρέτηση

Το my1521 συνδυάζει τηλεφωνική, ψηφιακή και φυσική εξυπηρέτηση σε μία ολοκληρωμένη εμπειρία για τους πολίτες.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Το my1521 αποτελεί μέρος της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού για αναβάθμιση δημόσιων υπηρεσιών με σύγχρονες τεχνολογίες.

Αποτελεσματική Διαχείριση Αιτημάτων

Το σύστημα μειώνει τη γραφειοκρατία και ενισχύει τη διαφάνεια μέσω ενιαίων διαδικασιών και τεχνολογικών λύσεων.

Πελατοκεντρική Προσέγγιση

Επιδιώκεται η βελτίωση της εμπειρίας του πολίτη και η ταχύτερη εξυπηρέτηση μέσω του my1521.



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Κανάλια επικοινωνίας

Πολλαπλά κανάλια εξυπηρέτησης

Το my1521 προσφέρει εξυπηρέτηση μέσω τηλεφώνου, ψηφιακής πλατφόρμας (webchannel My1521 & ψηφιακός βοηθός) και φυσικής παρουσίας για ευκολία των πολιτών.

Ενιαία διαχείριση αιτημάτων

Η ομοιόμορφη διαχείριση των αιτημάτων εξασφαλίζει συνεπή και αποτελεσματική αντιμετώπιση ανεξάρτητα από το κανάλι επικοινωνίας.

Ευελιξία και μείωση φυσικών επισκέψεων

Η επιλογή καναλιού αυξάνει την ευελιξία και μειώνει τις φυσικές επισκέψεις, ενισχύοντας τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών.



ΑΑΔΕ

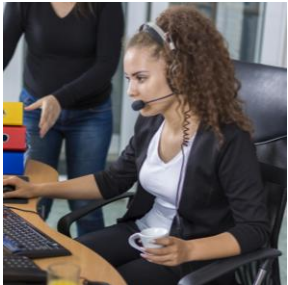
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Τριεπίπεδη δομή εξυπηρέτησης



Front Office Επίπεδο

Διαχειρίζεται τα βασικά αιτήματα και τις αρχικές επαφές με τους πολίτες, προσφέροντας άμεση υποστήριξη.



Back Office Επίπεδο

Εξετάζει πιο σύνθετες υποθέσεις και διασφαλίζει τη σωστή δρομολόγηση των αιτημάτων.



Εξειδικευμένη Υποστήριξη

Παρέχει εξειδικευμένη γνώση και λύσεις για σύνθετα θέματα που απαιτούν ειδική αντιμετώπιση.



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Μηχανισμός Συνοριακής Προσαρμογής Άνθρακα (ΜΣΠΑ: CBAM)

Στην ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ ακολουθώντας τη διαδρομή:

Αρχική σελίδα → Τελωνεία → Πληροφορίες προς Οικονομικούς Φορείς → Μηχανισμός Συνοριακής Προσαρμογής Άνθρακα (ΜΣΠΑ: CBAM)

Παρέχονται:

1. Κανονισμοί & Εγκύκλιοι
2. Οδηγός Διαδικασίας
3. Ενημερωτικό υλικό (video, webinar)
4. Συχνές ερωτήσεις απαντήσεις



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Εξυπηρέτηση Μηχανισμού Συνοριακής Προσαρμογής Άνθρακα (ΜΣΠΑ: CBAM)

My1521 Εξυπηρέτηση Φορολογουμένων:

➤ **Τηλεφωνική κλήση στο 1521:**

1. Για Τελωνειακές Εφαρμογές και Υπηρεσίες και θέματα του Γενικού Χημείου του Κράτους, **πατήστε 7**
2. Για Τελωνειακές Εφαρμογές και Υπηρεσίες, **πατήστε 1**

Δημιουργείται ticket, το οποίο κλιμακώνεται στα 3 επίπεδα εξυπηρέτησης (FO, BO, SA) ανάλογα με τη δυνατότητα εξυπηρέτησης του κάθε επιπέδου.



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Διεύθυνση Εξυπηρέτησης - ΔΕΞΥ

Εξυπηρέτηση Μηχανισμού Συνοριακής Προσαρμογής Άνθρακα (ΜΣΠΑ: CBAM)

My1521 Εξυπηρέτηση Φορολογουμένων:

➤ Ψηφιακή εφαρμογή My1521 (<https://1521.aade.gr/>):

1. Υποβάλετε το ερώτημά σας

Σύνδεση με προσωπικούς κωδικούς TAXISnet για να:

α) Υποβολή νέου ερωτήματος

β) Παρακολούθηση πορείας ερωτημάτων

2. Επιλογή:

Θέματα Τελωνείων → Μηχανισμός Συνοριακής Προσαρμογής Άνθρακα (CBAM) → Απόκτηση ιδιότητας Αδειοδοτημένου Διασαφιστή CBAM → Υποβολή ερωτήματος



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Αποτελέσματα Εξυπηρέτησης

Από 1/1/2026 μέχρι 29/6/2026 έχουν παραληφθεί τα παρακάτω ερωτήματα:

- ❖ Μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης cbam@aade.gr: **538 ερωτήματα** (από τα οποία τα 309 από τις 16/3/2026)
- ❖ Μέσω του My1521: **54 ερωτήματα**



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Ευχαριστούμε!



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

Διεύθυνση Εξυπηρέτησης - ΔΕΞΥ