

TÁJÉKOZTATÓ

a NAV Ügyfél-tájékoztató és Ügyintéző Rendszerében az egyes adóügyek telefonos ügyintézését lehetővé tevő ügyfélazonosító-szám igényléséhez, törléséhez, cseréjéhez benyújtott kérelem kitöltéséhez

Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (a továbbiakban: Art.) 258. §-ának értelmében *az állami adó- és vámhatóság telefonos ügyféltájékoztató és ügyintéző rendszert működtet, amelynek keretében az adózó vagy képviselője számára az állami adó- és vámhatóság vezetője által meghatározott ügyek intézését biztosítja. A rendszerbe történő bejelentkezéshez az adózónak vagy képviselőjének ügyfélazonosító számmal vagy az Eüsztv. szerinti részleges kódú telefonos azonosításhoz szükséges felhasználó névvel és jelszóval kell rendelkeznie.*

A NAV Ügyfél-tájékoztató és Ügyintéző Rendszerében (a továbbiakban: NAV Infóvonal) kérhető mind általános mind egyedi ügyekben tájékoztatás, valamint meghatározott ügykörökben azonosításhoz kötött ügyintézés is kezdeményezhető.

A NAV Infóvonal **belföldről** a **1819** telefonszámon hívható, de **külföldről** is elérhető a **+36 (1) 461-1819** telefonszámon. A NAV Infóvonal munkanapokon áll rendelkezésre.

**hétfőtől csütörtökig 8.30-16 óráig,
pénteken 8.30-13.30-ig**

1. A telefonon intézhető ügyek köre

Az Art. 258. §-ának felhatalmazása szerint, a NAV Infóvonalán következő ügyek intézhetők az adózó vagy képviselője telefonon előterjesztett kérelme alapján:

1. Tájékoztatás kérés:

- a. az adózói minősítéssel kapcsolatosan,
- b. az ellenőrzést végző személy személyazonosságáról és megbízásának érvényességéről, a megbízólevél számáról, az ellenőrzés alá vont adónemekről és időszakról,
- c. a közösségi adószám érvényességéről,
- d. a NAV-hoz bejelentett törzsadatokról,
- e. az adószámláról, az adószámla-kivonatáról,
- f. fizetési kötelezettségekről, köztartozásokról,
- g. a képviseletre vonatkozó, a NAV-nál nyilvántartott adatokról (állandó meghatalmazásról),
- h. a bevallások adatairól, a hibás bevallásról, az elmulasztott bevallások miatt kiszabott mulasztási bírságról,
- i. az adó-, jövedelem- és illetőségigazolás ügyintézéséről,
- j. a gépjárműadót kivető határozatról.

2. Konkrét ügyintézés:

- a. az adózói minősítéssel kapcsolatos kifogás előterjesztése,
- b. az adó-, jövedelem- és illetőségigazolás iránti kérelem előterjesztése,
- c. az adószámlát érintő észrevétel előterjesztése,

- d. a NAV-nál nyilvántartott törzsadatokra vonatkozó egyedi bejelentésekkel, változás-bejelentésekkel kapcsolatos eljárás,
- e. az Art. 1. számú melléklet 3. pontja szerinti kötelezettséggel összefüggésben a munkáltató vagy kifizető által hibásan benyújtott bejelentő és változás-bejelentő adatlap javítása (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- f. a papír alapon érkezett, vagy papír alapon is benyújtható, elektronikus úton érkezett bevallások javítása – a jövedéki adó kivételével (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- g. a személyi jövedelemadó bevallási tervezet papír alapon történő megküldésének igénylése és kiegészítésének kezdeményezése,
- h. adószámla átvezetés, a hibásan benyújtott átvezetési és kiutalási kérelem javítása (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- i. az egészségügyi szolgáltatási járulék hatálya alá történő bejelentkezés,
- j. igazolás kérése adóazonosító jelről,
- k. a gépjármű forgalmazók illetékmentességének megállapításához kapcsolódó nyilatkozat megtétele,
- l. természetes személy levelezési címének bejelentése,
- m. az áfatörvény szerinti értékhatár eléréséhez kapcsolódó bejelentés,
- n. közösségi adószám iránti kérelem benyújtása,
- o. kezdő vállalkozásokkal kapcsolatos ügyintézés (ide nem értve az egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése iránti eljárást),
- p. az egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése,
- q. az egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése, vagy a szüneteltetés utáni folytatás bejelentése,
- r. az egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése.

A NAV Infóvonalán folytatott telefonbeszélgetések rögzítettek.

Amennyiben az adózó vagy képviselője telefonon előterjesztett kérelme a NAV Infóvonalán nem teljesíthető – mivel a kérelem szerinti ügy nem tartozik e rendelet tárgyi hatálya alá –, az ügyintéző ezt a körülményt közli az adózóval vagy képviselőjével. Ha az adózó vagy képviselője ennek ellenére nem pontosítja, illetve továbbra is változatlan formában fenntartja a szóbeli kérelmében foglaltakat, ez esetben az adóhatósági ügyintéző a kérelemről hivatalos feljegyzést készít és tájékoztatja az adózót vagy képviselőjét, hogy az ügyben írásban fog választ kapni.

2. Az ügyfélazonosító-szám igénylése

A NAV Infóvonalán egyedi tájékoztatás és ügyintézés során az ügyfélnek azonosítania szükséges magát a rendszerben, melyet az adóhatóságtól igényelhető ügyfélazonosító-számmal, vagy Részleges Kódú Telefonos Azonosítással (a továbbiakban: RKTA) tehet meg.

Az ügyfélazonosító-szám (PIN kód) a telefonos rendszerben a magánszemély azonosítására szolgáló, véletlenszerűen képzett, 4 számjegyű számsor.

Ügyfélazonosító-számot jelen nyomtatvány elektronikus vagy személyes benyújtásával lehet igényelni. Elektronikus úton történő beküldésre a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartáshoz kapcsolódó tárhelyen - az úgynevezett biztonságos kézbesítési szolgáltatási

címen – [a továbbiakban: KÜNY tárhely (ügyfélkapu)] használatával, az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazáson (ONYA) keresztül, illetve üres állapotban kinyomtatott és tollal kitöltött, személyesen, a személyazonosság igazolása mellett papír alapon benyújtott TEL adatlappal van lehetőség. A személyesen igényelt ügyfélazonosító-számok térítvényes postai küldeményként kerülnek kézbesítésre, míg az elektronikus úton igényelteteket a kérelmező KÜNY tárhelyére (ügyfélkapujára) küldi meg az adóhatóság.

Az adatlap Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazás (ONYA) segítséget nyújt a hibátlan kitöltésben és az adatok gyorsabb adóhatósági feldolgozásában.

Az ügyfélazonosító-szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy által történt megismerését a magánszemély haladéktalanul köteles az adóhatósághoz személyesen, vagy az KÜNY tárhelyen (ügyfélkapun) keresztül elektronikus úton, illetve telefonon a 1819 számon bejelenteni. Ez utóbbi esetben az adóhatóság a természetes személy azonosítását az általa nyilvántartott, természetes azonosító adatok segítségével végzi el.

Abban az esetben, ha az ügyfélazonosító-száma elveszett, megsemmisült vagy jogosulatlan személy tudomására jutott kérheti az ügyfélazonosító-szám cseréjét elektronikus úton vagy személyesen. Csere esetén az adóhatóság új ügyfélazonosító-számot ad ki, ezzel egyidőben a régi ügyfélazonosító-szám törlésre kerül. Az ügyfélazonosító-szám törlését elektronikus úton vagy személyesen ok megjelölése nélkül kérheti az adóhatóságtól.

Ha Ön adóhatósági értesítés szerint hibás (hiányos) adatlap helyett ismételten, a helyes (teljes körű) adatokkal nyújtja be az adatlapot, fel kell tüntetnie a hibás adatlap iktatószámát is, melyet az adóhatóság értesítésében találhat meg. Az ismételten benyújtott adatlapon nem elegendő a helyes adatot feltüntetni (pótolni), ismételten meg kell adni minden olyan adatot, amelyre a bejelentés (változás-bejelentés) vonatkozott.

A kérelem benyújtása illetékmentes.

3. Eljárás más nevében (képviselőt)

Felhívjuk figyelmét, hogy az adózó képviselője (törvényes képviselője, illetve állandó meghatalmazottja, megbízottja) kizárólag abban az esetben járhat el az adóügyek telefonon történő intézése során, ha a képviseleti jogosultsága az adóügyek telefonos intézésére is kiterjed. A telefonos ügyintézésre való meghatalmazás megadása az Egységes képviseleti adatlap a NAV-nál intézhető ügyekben az állandó képviselőt bejelentéséhez adatlap (UJEGYKE) benyújtásával történhet. Az UJEGYKE adatlap az EGYKE adatlapot, ami azt megelőzően a 'T180-as elnevezésű adatlapot váltotta fel, melynek bevezetésével egyidejűleg az adózóknak elérhetővé vált a meghatározott ügycsoportokra vonatkozó – nem csak teljeskörű – képviseleti meghatalmazás megadása is a telefonos ügyintézésre. A korábban az EGYKE és a 'T180-as nyomtatványon benyújtott meghatalmazások továbbra is feljogosítanak a telefonos ügyintézésre, mint teljeskörű meghatalmazás, azonban a már meglévő meghatalmazások módosítására vagy az új meghatalmazások bejelentésére csak az UJEGYKE adatlapon van lehetőség. A telefonos ügyintézési jogosultságot magában foglaló képviseleti jogosultság bejelentésére vonatkozóan további részletes információkat az UJEGYKE adatlap kitöltési útmutatójában talál.

4. Kérelem kitöltése

A kérelem **1. rovatában** kérjük feltüntetni a kérelmet benyújtó természetes személy **nevét**, továbbá ha az ügyfélazonosító-számot tartalmazó boríték postázását nem az állandó lakóhelyére kéri, a **postázási címét**. Postázási címként **kizárólag magyarországi cím adható meg**. Amennyiben külföldi tartózkodása alatt kíván hozzájutni ügyfélazonosító-számához, javasoljuk, hogy a kérelmet ONYA-n, KÜNY tárhelyen (ügyfélkapun) keresztül nyújtsa be, ez esetben a kódot elektronikusan küldjük meg az Ön KÜNY tárhelyére (ügyfélkapujára), vagy adjon meghatalmazást magyarországi címmel rendelkező megbízottjának a postai küldeményei átvételére.

A kérelem **2. rovatában** a kérelmet benyújtó magánszemély **adóazonosító jelét** kell feltüntetni.

Telefonos ügyintéztést lehetővé tevő ügyfélazonosító-szám igényléséhez a **3. pont melletti** kódkockát kell bejelölnie.

Telefonos ügyintézési jogosultsága törléséhez vagy cseréjéhez a **4. pont kódkockájában** törlés esetén **T**, csere esetén **C** betűt kell kiválasztania.

Kérjük, hogy amennyiben a 4. pontban az ügyfélazonosító-szám törlését kérte – azaz a kódkockában T betűt jelölt – úgy az 5. és a 6. pontokat ne töltsse ki!

Tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket, hogy a telefonon intézett adóügyeket minden esetben ügyiratszámom veszi nyilvántartásba az állami adóhatóság, melyet a beszélgetés végén közöl. Az adózók által telefonon intézett ügyek visszahallgatása a személyi azonosítás megtörténtét követően kizárólag a fenti ügyiratszám segítségével történhet a visszahallgatásra nyitva álló 90 napos határidővel. Ezért az ügyintézés ellenőrizhetősége (hivatkozás, visszahallgatás) érdekében kérjük Tisztelt Ügyfeleinket, jelezzék, hogy az ügyiratszámról történő visszajelzés SMS-ben, vagy e-mail útján történjen. **Kérjük, hogy az elérhetőségeik közül csak egyet tüntessenek fel a kérelmen, vagy az e-mail címüket vagy a telefonszámukat.**

Az **5. pontban** jelölheti meg a telefonbeszélgetés ügyiratszámának SMS-ben történő közlésére alkalmas telefonszámot. Külön sor szolgál a magyar, illetve a külföldi telefonszám jelzésére. Kérjük, hogy a két sor közül csak egyet töltsön ki attól függően, hogy a megadni kívánt telefonszám magyar vagy külföldi.

U betűt kell jelölnie, ha Ön az ügyfélazonosító-számot első alkalommal kéri, illetve, ha csere miatt új ügyfélazonosító-számot igényel, és ehhez tartozóan akarja bejelenteni a telefonbeszélgetés ügyiratszámát tartalmazó SMS fogadására alkalmas telefonszámot. Ebben az esetben telefonszám megadása kötelező.

T betűt akkor kell jelölnie, ha a továbbiakban már nem SMS-ben kíván értesülni a telefonbeszélgetés ügyiratszámáról.

M betűt kell jelölnie, ha megváltozott az a telefonszám, amelyre SMS-ben kéri a telefonbeszélgetés ügyiratszámát. Ezen opció választása esetén telefonszám megadása kötelező.

A **6. pontban** jelölheti meg a telefonbeszélgetés ügyiratszámának elektronikus úton történő közlésére szolgáló e-mail címet.

U betűt kell jelölnie, ha Ön az ügyfélazonosító-számot első alkalommal kéri, illetve, ha csere miatt új ügyfélazonosító-számot igényel, és ehhez tartozóan akarja bejelenteni azt az e-mail címet, amelyre a telefonbeszélgetés ügyiratszámát tartalmazó e-mail küldjük. Ezen opció választása esetén az e-mail cím kitöltése kötelező. Kérjük, hogy e-mail címének feltüntetése során törekedjen a pontos megjelölésre és ne hagyjon szóközt.

T betűt akkor kell jelölnie, ha a továbbiakban már nem e-mailben kíván értesülni a telefonbeszélgetés ügyiratszámáról.

M betűt kell jelölnie, ha megváltozott az az e-mail cím, amelyre kéri a telefonbeszélgetés ügyiratszámát. Ezen opció választása esetén az e-mail cím kitöltése kötelező.

Az aláírás rovatban a kérelmet benyújtó magánszemély aláírását kérjük szerepeltetni.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal