

IVR Szövegekönyv

1. IVR munkaidőben

Menü tartalom	1.1 Szövegekönyv
Üdvözlés	<p>– <i>Köszöntjük a Nemzeti Adó- és Vámhivatal általános tájékoztató contact centerében</i></p> <p>– <i>Kérjük, hogy telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg lakó-, illetve székhelyének irányítószámát! (Ha nem, 10s után bontani!)</i></p> <p><i>Köszönjük. Tájékoztatjuk kedves ügyfeleinket, hogy a NAV Contact Centere a hangos menüben felsorolt témakörökkel kapcsolatosan kizárólag általános tájékoztatást adhat. Konkrét, már folyamatban lévő egyedi ügyeikkel szíveskedjenek az illetékes megyei adóigazgatóság ügyfélszolgálataihoz, kirendeltségeihez fordulni, illetve az 5-ös gombot választva az adóhatóság telefonos ügyintéző contact centeréhez kapcsoljuk. A vámjogi kérdéseit és a vámhatóság honlapjáról letölthető programok telepítésével, használatával kapcsolatos kérdéseit a 6-os gomb választásával teheti fel, amely közvetlenül a vámhatóság általános telefonos információs rendszerébe kapcsolja át. A bevallások, adatszolgáltatások kitöltésénél jelentkező jogértelmezési kérdéseivel az 1-es menüpontban az érintett adónem kiválasztását követően fordulhat ügyintézőinkhez.</i></p> <p><i>Most a következő lehetőségekből választhat.</i></p>
(0) Csekk igénylés	<p><i>Amennyiben Önnek az adótartozása kiegyenlítéséhez postai csekkre van szüksége, kérjük nyomja meg a 0-s gombot.</i></p>
(1) Adójogszabályok, bevallások értelmezése	<p>– <i>Az egyes adójogszabályok értelmezésével, a bevallások kitöltésével, tartalmának értelmezésével kapcsolatban: 1-es gomb.</i></p>
(2) Számítástechnikai jellegű segítség-nyújtás az állami adóhatóság honlapjáról letölthető programok telepítésével, nyomtatványok elektronikus elküldésével illetve EBEV portál használatával kapcsolatban	<p>– <i>Az állami adóhatóság honlapjáról letölthető programok telepítésével, nyomtatványok elektronikus elküldésével illetve EBEV portál használatával kapcsolatban: 2-es gomb.</i></p>
(3) Adókötelezettségek, adóeljárás	<p>– <i>Egyes ügyfélszolgálati kérdésekben, valamint az adókötelezettségek teljesítésével kapcsolatban: 3-as gomb.</i></p>
(4) Tájékoztatás megbízólevélről	<p>– <i>Tájékoztatás az átadott megbízólevél nyilvántartásáról: 4-es gomb</i></p>

(5) Átkapcsolás az ügyintéző contact centerbe		– Átkapcsolás az adóhatóság telefonos ügyintéző contact centerébe: 5-ös gomb
(6) Átkapcsolás a vámhatóság 06-40-34-62-62-es telefonszámon hívható általános váminformációs rendszerébe		– Átkapcsolás a vámhatóság általános váminformációs rendszerébe: 6-os gomb
(7) Munkarend		– Az általános tájékoztató Contact Center munkarendje: 7-es gomb.
(0) Csekk igénylés		* kapcsolás ügyintézőhöz *
(1) Adójogszabályok, bevallások értelmezése		– Adójogi tájékoztatás, jogszabály-értelmezés, segítség a bevallások értelmezésében. A következő menüpontok közül választhat: egyszerűsített foglalkoztatás 0-s gomb; személyi jövedelemadó: 1-es gomb; általános forgalmi adó: 2-es gomb; egyszerűsített vállalkozói adó: 3-as gomb; társasági adó: 4-es gomb; járulékok: 5-ös gomb; illetékek: 6-os gomb; szakképzési hozzájárulás, környezetterhelési díj és egyéb adónemek: 7-es gomb; az adózás rendje: 8-as gomb; vissza a főmenübe: # gomb.
0	Egyszerűsített foglalkoztatás	* kapcsolás ügyintézőhöz *
1	Személyi jövedelemadó	* kapcsolás ügyintézőhöz *
2	Általános forgalmi adó	* kapcsolás ügyintézőhöz *
3	Egyszerűsített vállalkozói adó	* kapcsolás ügyintézőhöz *
4	Társasági adó	* kapcsolás ügyintézőhöz *
5	Járulékok	* kapcsolás ügyintézőhöz *
6	Illetékek	* kapcsolás ügyintézőhöz *
7	Szakképzési hozzájárulás, környezetterhelési díj és egyéb adónemek	* kapcsolás ügyintézőhöz *
8	Adózás rendje	* kapcsolás ügyintézőhöz *
(2) Számítástechnikai jellegű segítségnyújtás a következő témakörökkel kapcsolatban:		
1	Az állami adóhatóság honlapjáról letölthető programok telepítése, nyomtatványok elektronikus elküldése	* kapcsolás ügyintézőhöz *
2	EBEV portál használata	* kapcsolás ügyintézőhöz *
(3) Adókötelezettségek, adóeljárás		– Adókötelezettségek teljesítésével, adóeljárási kérdésekkel kapcsolatos tájékoztatás. Kérjük válasszon a következő lehetőségekből! Adókérdésével, START kártyával kapcsolatos kérdések: 1-es gomb, adó- jövedelem és illetőségigazolásokkal kapcsolatos kérdések: 2-es gomb; köztartozásmentes adózoói adatbázissal kapcsolatos kérdések: 3-as gomb, adat- és változás-bejelentéssel összefüggő kérdések: 4-es gomb; fizetési kedvezmények feltételei 5-ös gomb; vissza a

		<i>főmenübe: # gomb.</i>
1	Adókártyával, START-kártyával kapcsolatos kérdések	[...] * kapcsolás ügyintézőhöz *
2	Adó- jövedelem és illetőségigazolásokkal kapcsolatos kérdések	[...] * kapcsolás ügyintézőhöz *
3	Köztartozásmentes adózái adatbázissal kapcsolatos kérdések	[...] * kapcsolás ügyintézőhöz *
4	Adat- és változás-bejelentéssel összefüggő kérdések	[...] * kapcsolás ügyintézőhöz *
5	Fizetési kedvezmények feltételei	[...] * kapcsolás ügyintézőhöz *
	(4) Tájékoztatás megbízólevél és kiértéslítő levél valódiságáról	<i>Tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket, hogy a megbízólevelek és kiértéslítő levelek valódiságáról az adott dokumentum egyes adatai, valamint a tájékoztatást kérő nevének megadását követően áll módunkban felvilágosítást adni. * kapcsolás ügyintézőhöz *</i>
	(5) Átkapcsolás az ügyintéző contact centerbe	<i>Tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket, hogy az adóhatóság telefonos ügyintéző contact centerének szolgáltatását regisztrációt követően veheti igénybe, melyet ingyenesen megtehet az adott évre vonatkozó UK30 jelű nyomtatványon. Amennyiben nem rendelkezik regisztrációval, az adóhatóság ezen szolgáltatását sajnos nem tudja igénybe venni. A menübe való visszatéréshez nyomja meg a # gombot, ellenkező esetben továbbkapcsoljuk az adóhatóság telefonos ügyintéző contact centerébe. (10s várakozás, # gomb megnyomásakor vissza a főmenübe, ellenkező esetben továbbkapcsolás az ÜCC-be)</i>
	(6) Átkapcsolás a vámhatóság 06-40-34-62-62-es telefonszámon hívható általános váminformációs rendszerébe	<i>– Átkapcsolás a vámhatóság általános váminformációs rendszerébe.</i>
	(7) Munkarend	<i>Telefonos munkatársaink hétfőtől csütörtökig munkanapokon 8.30-tól 16 óráig, a pénteki munkarend szerinti munkanapokon 8.30-tól 13.30-ig fogadják hívásaikat. A vámhatóság telefonos információs rendszere hétfőtől péntekig 0-24 óráig fogadja az ügyfelek hívásait. Ismétléshez nyomja meg a 9-es gombot, a menübe való visszatéréshez a # gombot.</i>

2. Munkaidőn kívüli működés

Munkaidőn kívüli hívások esetében kapcsolási lehetőségek felajánlása nélkül, csak tájékoztatás a rendelkezésre állásról:

Köszöntjük a Nemzeti Adó- és Vámhivatal tájékoztató rendszerében. Az adóhatóság telefonos munkatársai hétfőtől csütörtökig munkanapokon 8.30-tól 16 óráig, a pénteki munkarend szerinti munkanapokon 8.30-tól 13.30-ig fogadják hívásaikat. A vámhatóság 06-40-34-62-62-es telefonszámon hívható telefonos információs rendszere 0-24 óráig áll az ügyfelek rendelkezésére. Az Ügyfélkapu használatával kapcsolatos kérdésben a Kormányzati Ügyfélvonal 1818-as vonala 0-24 óráig rendelkezésére áll.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a NAV internetes honlapjain rendszerezetten és naprakészen található meg minden olyan információt, amely a kötelezettségének teljesítéséhez szükséges, illetve amely az előírások értelmezését segíti. Az állami adóhatóság honlapján a Kapcsolatfelvétel rovatban írásban teheti fel bonyolultabb adózási kérdéseit, ha írásban szeretné megkapni a választ. Megtalálhatja a különböző adókulcsok, üzemanyagárak, számlaszámok listáját, segítséget kaphat pótlékszámításhoz és talál adónaptárt is.

Kérjük, ha szükséges, hívását ismételje meg a következő munkanapunkon. Köszönjük.