

## Az adóhatóság telefonos ügyintéző rendszere

### Tisztelt Ügyfelünk!

Ezen információs füzet célja, hogy segítséget nyújtson Önnek az állami adóhatóság telefonos ügyintéző rendszerének megismerésében és használatában.

### Telefonos ügyintézés, mint ügyfélbarát szolgáltatás

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) stratégiai célkitűzései között szerepel az adókötelezettségek teljesítését támogató, az adminisztrációs terheket csökkentő, egyúttal az ügyfelek számára kényelmesebb ügyfélkapcsolati megoldásokat biztosító szolgáltatások bevezetése. Ennek szellemében 2009-ben az állami adóhatóság a már több éve működő általános telefonos tájékoztató (TCC) rendszere mellé egy telefonon keresztül történő ügyintézés és konkrét ügyekre vonatkozó tájékoztatás lehetőségét biztosító szolgáltatást vezetett be. A telefonos Ügyfélértájékoztató és Ügyintéző Rendszer (ÜCC) érdemi újdonsága abban áll, hogy **az ügyfelek a beazonosítást követően személyes jelenlét nélkül, telefonon is intézhetnek adóügyeket, vagy kérhetnek egyedi ügyekben tájékoztatást** a NAV vezetője által meghatározott ügykörben<sup>1</sup>.

### A telefonon intézhető ügyek köre

Az alábbi ügyek intézésére van lehetőség a ÜCC-n keresztül:

#### 1. Tájékoztatás kérés:

- a. Az adózási 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. Az állami adóhatósághoz bejelentett törzsadatokról,
- e. Az adószámláról, az adószámla-kivonatról,
- f. Fizetési kötelezettségekről, köztartozásokról,
- g. Az állami adó- és vámhatóság által nyilvántartott állandó meghatalmazásról,
- h. A bevallások adatairól, a hibás bevallásról, az elmulasztott bevallások miatt kiszabott mulasztási bírságról.

#### 2. Konkrét ügyintézés:

- a. Az adózási minősítéssel kapcsolatos kifogás előterjesztése,
- b. Adó- és jövedelemigazololás iránti kérelem előterjesztése,

---

<sup>1</sup> Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (a továbbiakban: Art.) 258. §-a alapján

- c. Az adószámla egészét, illetve egyes adónemeit, köztehernemeit érintő észrevétel előterjesztése,
- d. Az állami adó- és vámhatóságnál 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), a személyi jövedelemadó bevallási tervezet papír alapon történő megküldésének igénylése és kiegészítésének kezdeményezése,
- g. Adószámla átvezetés, a hibásan benyújtott átvezetési és kiutalási kérelem javítása (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- h. Az egészségügyi szolgáltatási járulék hatálya alá történő bejelentkezés,
- i. Igazolás kérése adóazonosító jelről,
- j. A gépjármű forgalmazók illetékmentességének megállapításához kapcsolódó nyilatkozat megtétele,
- k. Levelezési cím bejelentése,
- l. Az adóigazgatási eljárás részletszabályairól szóló 465/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 72. § 5. pontja szerinti értékhatár elérésevel kapcsolatos bejelentés,
- m. Közösségi adószám iránti kérelem benyújtása,
- n. Kezdő vállalkozásokkal kapcsolatos ügyintézés.

## **A szolgáltatás igénybevételének feltételei**

1. A telefonos ügyintéző rendszer szolgáltatásainak igénybevételéhez azonosítás szükséges. Az azonosítás az ÜCC rendszer hangos menüjében két fajta módon történhet:
  - a. ügyfélazonosító-számmal (az adóhatóságtól igényelhető),
  - b. Részleges Kódú Telefonos Azonosítással (kormányablakokban, okmányirodákban igényelhető az azonosító és a hozzá tartozó jelszó).

### Ügyfélazonosító-szám:

Az ügyfélazonosító-szám olyan véletlenszerűen képzett 4 számjegyű számsor, amely a telefonáló beazonosítását szolgálja. Az ügyfélazonosító-szám képzését az ügyfél – az adóhatóság honlapjáról letölthető – személyesen (a kérelmező ügyfél személyi adatainak és személyazonosságának ellenőrzése mellett) vagy KÜNY tárhelyen <sup>2</sup>(ügyfélkapun) keresztül elektronikusan benyújtott TEL elnevezésű nyomtatványon illetékmentesen kérheti.

A telefonos ügyintézés lehetővé tevő ügyfélazonosító-számmal kapcsolatos ügyintézés a NAV bármelyik megyei (fővárosi) adóigazgatóságán lehet kezdeményezni. A személyesen igényelt ügyfélazonosító-szám tértivevényes postai küldeményként kerül

<sup>2</sup> Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartáshoz kapcsolódó tárhely - biztonságos kézbesítési szolgáltatási cím - (a továbbiakban: KÜNY tárhely (ügyfélkapu))

kézbítésre, míg az elektronikus úton igényeltet a kérelmező KÜNY tárhelyére küldi meg az adóhatóság. Az ügyfélazonosító-szám kiadására a közigazgatási ügyintézési határidő (30 nap) általános szabályai vonatkoznak, ugyanakkor a tapasztalatok szerint – elsősorban az elektronikus úton igényelt – azonosítók legfeljebb néhány napon belül kiküldésre kerülnek.

Az ÜCC rendszer IVR menüjében lehetőség van az ügyfélazonosító-szám – szabadon választható - módosítására. A módosítás során 4 számjegyű új PIN kód megadása lehetséges (a régi 8 számjegyű PIN kódok módosítása is 4 számjegyre történhet).

Az ügyfélazonosító-szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy által történt megismerését az adózó haladéktalanul köteles az adóhatósághoz papíralapon írásban, vagy a KÜNY tárhelyen (ügyfélkapun) keresztül elektronikus úton, illetve az ÜCC rendszeren keresztül telefonon bejelenteni. Ez utóbbi esetben az adóhatóság az ügyfél azonosítását az általa nyilvántartott, természetes azonosító adatok segítségével végzi el. Az ügyfélazonosító-szám letiltása esetén a szolgáltatás további igénybevételéhez mindenképpen új TEL nyomtatvány benyújtása szükséges.

#### Részleges Kódú Telefonos Azonosítás:

A részleges kódú telefonos azonosítás szolgáltatáshoz kapcsolódó regisztrációs eljárás lefolytatása megtörténhet személyes ügyintézés keretében az ország bármelyik okmányirodájában, illetve kormányablakában. A regisztrációs eljárást követően az ügyfél rendelkezésére bocsátanak egy 8 számjegyű álló telefonos azonosító kódot, illetve egy 6 számjegyű álló egyszerű használatos (azaz ideiglenes) jelszót.

2. A telefonos ügyintéző rendszerben az ügyfelek nem csak saját ügyükben, hanem **képviselőként** más ügyekben is eljárhatnak abban az esetben, ha az ügyfélazonosító-szám igénylése mellett rendelkeznek a telefonos ügyintézéshez szükséges meghatalmazással, melyet az **Egységes Képviselési Adatlap (EGYKE) benyújtásával tehetnek meg**. Az EGYKE adatlap a 'T180-as elnevezésű adatlapot váltotta fel, melynek bevezetésével egyidejűleg az adózóknak elérhetővé vált a meghatározott ügycsoportokra vonatkozó – nem csak a teljes körű – képviselési meghatalmazás megadása is a telefonos ügyintézés során. A 2015. július 17-e előtt a 'T180-as nyomtatványon benyújtott meghatalmazások továbbra is feljogosítanak a telefonos ügyintézésre, mint teljes körű meghatalmazás, azonban a már meglévő meghatalmazások módosítására vagy az új meghatalmazás bejelentésére csak az EGYKE adatlapon van lehetőség.

#### **Az ügyintézés menete**

1. Azonosítás:
  - a) Ügyfélazonosító-számmal: A telefonáló egyedi beazonosítása az adóigazolványon feltüntetett 10 számjegyű **adóazonosító jelének** és az **ügyfélazonosító-számának** (PIN-kódjának) megadásával történik.
  - b) Részleges kódú telefonos azonosítóval: A telefonáló egyedi beazonosítása a 8 számjegyű telefonos azonosító, illetve a 6 számjegyű álló jelszó 3 számjegyének megadásával történik.

2. Ha az ügyfél képviselőként, tehát más nevében jár el, akkor meg kell adnia annak az adózónak az **adószámát** vagy **adóazonosító jelét is, akinek az ügyében el kíván járni**. Célszerű ezért az azonosító-számot, valamint az adószámot/adóazonosító jelet a hívás kezdeményezése előtt előkészíteni. Az adatbiztonságot szolgálja, hogy amennyiben az ügyfél három alkalommal is téves egyedi azonosítót használ, a rendszer a jogosultságát egy órára felfüggeszti, amelyre hangbemondás figyelmezteti. Az ideiglenes letiltás utáni háromszori sikertelen próbálkozást követően az azonosító törlésre kerül. Törölt azonosító-számmal rendelkező ügyfeleink a szolgáltatást a TEL nyomtatvány ismételt benyújtása (személyesen vagy KÜNY tárhelyen keresztül), új ügyfélazonosító-szám képzése és kiküldése után vehetik igénybe. A törölt részleges kódú telefonos azonosító esetében pedig, ügyfeleink a 1818-as Kormányzati Ügyfélvonalon keresztül kérhetnek segítséget.

3. Sikeres azonosítást követően az ügyfelek a telefon nyomógombjainak segítségével **kiválaszthatják azt a menüpontot** (tárgykört, ügýtípust), **amelyben ügyet szeretnének intézni**, vagy egyedi tájékoztatást szeretnének kapni. A telefonhívást a rendszer a telefonáló illetékessége szerinti megyei igazgatóságra, az adott típusú telefonos ügyintézésre bejelentkezett ügyintézőhöz osztja le. A telefonos ügyintéző rendszer menüstruktúrája a NAV honlapjáról letölthető.

4. A NAV adóztatási szerve az ÜCC rendszerben folytatott telefonbeszélgetéseket az Art. 124. § (5) bekezdése alapján – a meggyőződés a közösségi adószám érvényességéről ügýtípus kivételével – rögzíti, és meghatározott időtartamig tárolja. A **rögzített telefonbeszélgetéseket az adózók 90 napon belül nyitvatartási időn kívül, vagyis akár az éjszakai órákban illetve hétvégén is visszahallgathatják**. A visszahallgatás feltétele, hogy az ügyfél a beazonosítást követően rendelkezzen a telefonbeszélgetéshez kapcsolódó ügyiratszámmal. Az ügyiratszámot ügyfeleink a beszélgetés során az ügyintéző tájékoztatása alapján, vagy az azonosító szám igénylés során megadott e-mail címre, vagy sms fogadására alkalmas telefonszámra küldött szöveges üzenet útján ismerhetik meg.

### **Nyitvatartási idő és elérhetőség**

A NAV adóztatási szervének telefonos ügyintéző rendszere **belföldről a 06-80/20-21-22** telefonszámon hívható, de **külföldről** is elérhető a **36-1/441-96-00** telefonszámon. A telefonos ügyintéző szolgáltatás munkanapokon

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

áll rendelkezésre.