NAV Infóvonal
(A NAV Ügyfél-tájékoztató és Ügyintéző Rendszere)
2023

A NAV telefonos tájékoztató és ügyintéző rendszerei 2022 júliusától közös rendszerbe kerültek, így ettől az időponttól **a NAV Infóvonalán kérhető mind általános mind egyedi ügyekben tájékoztatás**, valamint meghatározott ügykörökben[1] **azonosításhoz kötött ügyintézés is kezdeményezhető.** Az ügyintézési és az egyedi tájékoztatási lehetőségek körében változás nem történt.

Tartalom

1. Milyen ügyek intézhetők telefonon? 1
2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei 3
3. Az ügyintézés menete 4
4. Nyitvatartási idő és elérhetőség 5

1. Milyen ügyek intézhetők telefonon?

1.1. Általános tájékoztatás kérhető:

- az **adózással kapcsolatos általános**, ügyfél-azonosításához nem kötött, **adótitkot nem érintő ügyekben**.

1.2. Egyedi ügyekben tájékoztatás kérhető:

- az **adózói minősítéssel** kapcsolatban,
- az adóellenőrzést végző személy személyazonosságáról és megbízásának érvényességéről, a megbízólevél számáról, az ellenőrzés alá vont adónemekről és időszakról,
- a közösségi adószám érvényességéről,
- a NAV-hoz **bejelentett törzsadatokról**,
- az **adószámláról, az adószámla-kivonatáról,**
- a **fizetési kötelezettségekről, köztartozásokról**,
- a **képviseletre vonatkozó,** a NAV-nál nyilvántartott adatokról (állandó meghatalmazásról),

[1] Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. (Art.) törvény 258. §-a és az adóigazgatási eljárás részletszabályairól szóló 465/2017. (XII.28.) Korm. rendelet 72. §-a.

ARCHÍVUM

- a **bevallások adatairól,** a hibás bevallásról, az elmulasztott bevallásokról,
- az **adó-, jövedelem- és illetőségigazolás ügyintézéséről**,
- a **gépjárműadót kivető határozatról**.

1.3. Egyedi ügyintézés kezdeményezhető:

- az **adózói minősítéssel kapcsolatos kifogás** előterjesztése,
- az **adó-, jövedelem- és illetőségigazolás iránti kérelem** előterjesztése,
- az **adószámlát érintő észrevétel** előterjesztése,
- a NAV-nál nyilvántartott **törzsadatokra vonatkozó egyedi bejelentésekkel**, változás-bejelentésekkel kapcsolatos eljárás,
- ha az adózó személyes jelenlétét nem igényli, az Art. 1. számú mellékletének 3-as pontjában részletezett bejelentési kötelezettséggel kapcsolatban hibásan benyújtott bejelentő és változásbejelentő adatlapok javítása,
- ha a javítás az adózó személyes jelenlétét nem igényli, a **papíralapon érkezett, vagy a papíralapon is benyújtható, elektronikusan érkezett bevallások javítása** (a jövedéki adó kivételével),
- az **szja-bevallási tervezet papíralapú megküldésének igénylése és a kiegészítés kezdeményezése**,
- ha a javítás az adózó személyes jelenlétét nem igényli, **adószámla-átvezetés**, a hibásan benyújtott átvezetési és kiutalási kérelem javítása,
- az **egészségügyi szolgáltatási járulék** hatálya alá bejelentkezés,
- **igazolás kérése az adóazonosító jelről**,
- a gépjármű-forgalmazók illetékmentességének megállapításához kapcsolódó nyilatkozat,
- természetes személy levelezési címének bejelentése,
- az áfatörvény szerinti értékhatár eléréséhez kapcsolódó bejelentés,
- közösségi adószám iránti kérelem benyújtása,
- **kezdő vállalkozásokkal kapcsolatos ügyintézés** (ide nem értve az egyéni vállalkozói tevékenység megkezdése iránti eljárást),
- az **egyéni vállalkozással kapcsolatos adatváltozás bejelentése**,
- az egyéni vállalkozói tevékenység szüneteltetése, vagy a szüneteltetés utáni folytatás bejelentése,
- az egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése

tárgyában.

ARCHÍVUM

2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

2.1. **Általános tájékoztatást** a NAV Infóvonalán bárki, **azonosítás nélkül** kérhet.

2.2. **Egyedi ügyintézéshez és tájékoztatáshoz** (vagyis ahhoz, hogy az 1.2 pont szerinti ügyekben tájékoztatást kérhessen, illetve az 1.3 pont szerinti ügyeket intézhesse) **azonosítás szükséges**. Ez két módon lehetséges;

- ügyfél-azonosító számmal, ami a NAV-tól,
- részleges kódú telefonos azonosítóval (RKTA), ami bármelyik kormányablakban

igényelhető.

Ügyfél-azonosító szám (korábban: PIN-kód) igénylése:

- **Személyesen**

  Az ügyfél-azonosító szám a NAV bármelyik megyei (fővárosi) adóigazgatóságának ügyfélszolgálatán igényelhető. Az ügyfél-azonosító számot postán küldi meg a NAV, az ügyintézési határideje 30 nap.

- **Elektronikusan**
  - Az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazásban (ONYA) ügyfélkapus azonosítás után az Új nyomtatvány/Kérelmek/TEL adatlap kiválasztásával és kitöltésével.
  - Az Általános Nyomtatványkitöltő Keretprogramban (ÁNYK) ügyfélkapus azonosítás után a TEL-adatlapon.

Az **elektronikusan küldött kérelmek alapján** a NAV megküldi az ügyfél KÜNY-tárhelyére[2] a telefonos ügyintézéshez szükséges PIN-kódot.

A kiadott PIN használatával kezdeményezhető az ügyintézés.

Ügyfél-azonosító szám módosítása:
Az igénylésnél felsorolt esetek mellett, a NAV Infóvonalán keresztül is módosítható az ügyfél-azonosító szám. A módosításkor új – szabadon választható – 4 számjegyű ügyfél-azonosító számot lehet megadni, és módosítani lehet a régi, 8 számjegyű PIN-kódokat is, 4 számjegyűre.

Az **ügyfél-azonosító szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy általi megismerését** az adózó haladéktalanul köteles bejelenteni (papíralapon, írásban; elektronikusan a KÜNY-tárhelyen keresztül, vagy a NAV Infóvonalán).

[2] Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartáshoz kapcsolódó tárhely – biztonságos kézbesítési szolgáltatási cím – [a továbbiakban: KÜNY-tárhely (ügyfélkapu)].

ARCHÍVUM

Az ügyfél-azonosító szám letiltását követően, a szolgáltatás további igénybevételéhez új TEL-nyomtatványt kell benyújtani.

Eljárás képviselőként:
Az 1.2. és az 1.3. pont szerinti ügyekben és tájékoztatások során lehetőség van **képviselőként** is eljárni, ha az ügyfél-azonosító szám, vagy RKTA mellett a képviselő rendelkezik az ügyintézéshez szükséges állandó meghatalmazással. Az állandó meghatalmazást az UJEGYKE-adatlapon lehet benyújtani.
Az UJEGYKE-adatlapon a meghatalmazást ügyintézési formától (személyes, elektronikus, telefonos) függetlenül egységesen lehet megadni, mely azt jelenti, hogy – a korábbi adatlaptól eltérően – külön-külön már nem lehet jelölni a telefonos ügyintézést.

Az UJEGYKE-adatlapon lehetőség van teljeskörű és meghatározott (fő)ügycsoportokra vonatkozó meghatalmazás bejelenésére is. Bármely (fő)ügycsoport jelölése adott (fő)ügycsoport körében kiterjed valamennyi ügyintézési formára, így a telefonos ügyintézésre is, feltéve, hogy az adott ügy telefonon intézhető.

A korábban benyújtott meghatalmazások, melyeknél csak az adóügyek telefonos intézésére vonatkozó jogosultságot lehetett jelölni általánosságban, továbbra is feljogosítanak telefonos ügyintézésre (abban a körben, amelyre a korábbi jelölés vonatkozott).

3. Az ügyintézés menete

Az **egyedi ügyintézés és tájékoztatás kérésekor** (vagyis az 1.2. és 1.3. pont szerinti esetekben) az ügyintézés azonosítással kezdődik.

Azonosítás:

- Ügyfél-azonosító számmal: az azonosítás az adóigazolványon feltüntetett 10 számjegyű **adóazonosító jel** és az **ügyfélazonosító szám** megadásával történik.
- RKTA-azonosítóval: a **8 számjegyű telefonos azonosító, illetve a 6 számjegyből álló jelszó 3 számjegyének megadásával történik**.
- 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.

Ideiglenes letiltás:
Ha az ügyfél három egymást követő alkalommal téves egyedi azonosítót használ, a rendszer a jogosultságát egy órára felfüggeszti. A jogosultság felfüggesztésére hangbemondás figyelmeztet.

ARCHÍVUM

Az azonosító szám törlése:
Az ideiglenes letiltás utáni újabb háromszori sikertelen próbálkozás után az azonosító törlődik. A törlést követően ügyfél-azonosító számmal, új TEL-nyomtatvány benyújtásával lehet kezdeményezni.

Törölt RKTA-azonosító ügyében a 1818-as Kormányzati Ügyfélvonalon keresztül kérhető segítség.
Menüpont választása:
Sikeres azonosítás után az ügyfelek kiválaszthatják azt a menüpontot (tárgykört, ügytípust), **amelyben ügyet szeretnének intézni**, vagy egyedi tájékoztatást szeretnének kapni.

A NAV Infóvonal menüstruktúrája a honlapról, a Keressen minket! - Nemzeti Adó- és Vámhivatal (gov.hu) elérési útvonalon letölthető.

A NAV Infóvonalán folytatott telefonbeszélgetések rögzítettek[3].

Az 1.2. és az 1.3. pontok szerinti telefonbeszélgetéseket az adózók 90 napon belül bármikor **visszahallgathatják**. A visszahallgatáshoz szükség van a telefonbeszélgetéshez kapcsolódó ügyiratszámra, ezt a beszélgetés során az ügyintéző adja meg, vagy a korábban megadott e-mail-címre, telefonszámra küldött üzenetből is megismerhető.

4. Nyitvatartási idő és elérhetőség

A NAV Infóvonala

- **belföldről** a **1819** telefonszámon hívható,
- **külföldről** a **+36 (1) 461-1819** telefonszámról érhető el.

Általános tájékoztatáshoz az (1) menüpontot, egyedi tájékoztatáshoz és ügyintézéshez a (2) menüpontot kell választani.

A szolgáltatás munkanapokon,

hétfőtől csütörtökig 8 óra 30 perctől 16 óráig,
pénteken 8 óra 30 perctől 13 óra 30 percig

áll rendelkezésre.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal

[3] Az Art. 124. § (5) bekezdése alapján.

ARCHÍVUM