

KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ

A **TEL** JELŰ NYOMTATVÁNYHOZ

KÉRELEM

AZ EGYES ADÓÜGYEK TELEFONOS ÜGYINTÉZÉSÉT LEHETŐVÉ TEVŐ
ÜGYFÉL-AZONOSÍTÓ SZÁM IGÉNYLÉSÉHEZ, TÖRLÉSÉHEZ ÉS CSERÉJÉHEZ

MIRŐL OLVASHAT EBBEN AZ ÚTMUTATÓBAN?

I. Általános tudnivalók	2
1. Mire szolgál a TEL jelű adatlap?	2
2. Kire vonatkozik?	4
3. Hogyan lehet benyújtani a nyomtatványt?	4
4. További információ, segítség	5
5. Mely jogszabályokat kell figyelembe venni?	6
II. Részletes tájékoztató	7

I. Általános tudnivalók

1. Mire szolgál a TEL jelű adatlap?

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) telefonos ügyfél-tájékoztató és ügyintéző rendszert működtet.¹ A NAV Infóvonalára belföldről a 1819-es, külföldről a +36 (1) 461-1819 telefonszámon hívható munkanapokon, hétfőtől csütörtökig 8 óra 30 perctől 16 óráig, pénteken 8 óra 30 perctől 13 óra 30 percig.

A NAV Infóvonalán az adózók vagy képviselőik általános, valamint meghatározott ügykörökben, ügyfél-azonosító számmal, vagyis azonosítással, ügyintézés és egyedi ügyekben is kérhetnek tájékoztatást.

A TEL jelű nyomtatványon kérhető az ügyfél-azonosító szám az egyedi tájékoztatáshoz, valamint az egyedi ügyek intézéséhez.

A NAV Infóvonalán általános tájékoztatás azonosítás nélkül is kérhető.

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

A telefonon intézhető ügyek köre

A NAV Infóvonalán a következő ügyekben kérhető egyedi tájékoztatás, valamint kezdeményezhető ügyintézés az adózó vagy képviselője telefonos kérelme alapján.²

Egyedi ügyekben tájékoztatás kérhető:

- az adózói minősítéssel kapcsolatban,
- az ellenőrzést 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,
- fizetési kötelezettségekről, köztartozásokról,
- a képviseletre vonatkozó, a NAV-nál nyilvántartott adatokról (állandó meghatalmazásról),

¹ Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (a továbbiakban: Art.) 258. §.

² Az Art. 258. §-ának felhatalmazása szerint.

- a bevallások adatairól, a hibás bevallásról, az elmulasztott bevallások miatt kiszabott mulasztási bírságról,
- az adó-, jövedelem- és illetőségigazolás ügyintézéséről,
- a gépjárműadót kivető határozatról.

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, változásbejelentésekkel kapcsolatos eljárás,
- az Art. 1. számú melléklet 3. pontja szerinti kötelezettséggel összefüggésben a munkáltató vagy kifizető által hibásan benyújtott bejelentő és változásbejelentő adatlap javítása (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- a papíralapon érkezett, vagy papíralapon is benyújtható, elektronikusan érkezett bevallások javítása – a jövedéki adó kivételével (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- az szja-bevallási tervezet papíralapú megküldésének igénylése és kiegészítésének kezdeményezése,
- adószámla-átvezetés, a hibásan benyújtott átvezetési és kiutalási kérelem javítása (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- az egészségügyi szolgáltatási járulék hatálya alá történő bejelentkezés,
- igazolás kérése adóazonosító jelről,
- a gépjármű-forgalmazók illetékmentességének megállapításához kapcsolódó nyilatkozat megtétele,
- 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.

A NAV Infóvonalán folytatott telefonbeszélgetéseket a NAV rögzíti.

2. Kire vonatkozik?

A TEL jelű nyomtatványt **az adózó nyújtja be a NAV-hoz**, ha a Infóvonalon azonosításhoz kötött szolgáltatást kíván igénybe venni, azaz egyedi ügyben kér tájékoztatást vagy kezdeményez ügyintézését.

3. Hogyan lehet benyújtani?

A TEL jelű nyomtatványt **elektronikusan és papíralapon is be lehet nyújtani** a NAV-hoz.

Elektronikusan

Az [Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazásban](#) (ONYA) Központi Azonosítási Ügynökön (KAÜ) keresztüli azonosítással, DÁP vagy Ügyfélkapu+ használatával, az Új nyomtatvány /Kérelmek /Telefonos ügyintézés /TEL-adatlap kiválasztásával és kitöltésével. Az elektronikusan benyújtott kérelem alapján a NAV megküldi **az ügyfél személyes tárhelyére**³ a telefonos ügyintézéshez szükséges PIN-kódot.

Személyesen

Az ügyfél-azonosító szám a NAV bármelyik vármegyei (fővárosi) adóigazgatóságának ügyfélszolgálatán személyesen, a személyazonosság igazolásával, papíralapon is igényelhető a TEL-adatlapon. Az ügyfél-azonosító számot ebben az esetben **postán** küldi meg a NAV, az ügyintézési határideje 30 nap.

Az ügyfél-azonosító szám módosítását az ONYA-ban az Új nyomtatvány /Kérelmek /Telefonos ügyintézés /TEL-adatlap kitöltésével (csere), és a NAV Infóvonalán keresztül is be lehet jelenteni. 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 személyesen, elektronikusan az [ONYA-n](#) keresztül, vagy a NAV Infóvonalán lehet bejelenteni – ez utóbbi esetben a NAV a természetes személy azonosítását az általa nyilvántartott, természetes azonosító adatok segítségével végzi el.

³ A Hiteles Elektronikus Postafiók szolgáltatás egységes felületet, tárhelyet biztosít az állampolgárok, a Hivatali kapuval és a Cégkapuval rendelkezők számára.

Az ügyfél-azonosító szám törlése elektronikusan vagy személyesen ok megjelölése nélkül is kérhető a NAV-tól. **Az ügyfél-azonosító szám letiltását követően, a szolgáltatás további igénybeviteléhez új TEL-nyomtatványt kell benyújtani.**

Ha Ön NAV-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 a NAV értesítésében talál meg. Az ismételten benyújtott adatlapon nem elegendő a helyes adatot feltüntetni (pótolni), ismételten meg kell adni minden olyan adatot, amelyre a bejelentés (változásbejelentés) vonatkozott.

A kérelem benyújtása illetékmentes.

A képviseleti jogosultság bejelentése

Egyedi ügyintézés és tájékoztatás során lehetőség van **képviselőként** is eljárni, ha a saját ügyfél-azonosító száma 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 ügyintézését.

Az UJEGYKE-adatlapon lehetőség van teljes körű és meghatározott (fő)ügycsoportokra vonatkozó meghatalmazás bejelentésére 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).

A telefonos ügyintézési jogosultságot magában foglaló képviseleti jogosultság bejelentéséről további részletes információkat az UJEGYKE-adatlap kitöltési útmutatójában talál.

4. További információ, segítség

Ha további kérdése van a kérelemmel, illetve az egyes adózási szabályokkal kapcsolatban, keressen minket bizalommal alábbi elérhetőségeinken!

Interneten:

- a NAV honlapján a <https://nav.gov.hu>-n.

E-mailen:

- a következő címen található űrlapon:
https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/keressen_minket/levelkuldes/e-ugyfsz

Telefonon:

- a NAV Infóvonalán
 - belföldről a 1819,
 - külföldről a +36 (1) 461-1819 hívószámon.

Személyesen:

- országsszerte a NAV ügyfélszolgálatain. Ügyfélszolgálat-kereső:
<https://nav.gov.hu/nav/ugyfelszolg>

5. Mely jogszabályokat kell figyelembe venni?

- az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. (Art.) törvény 258. §
- az adóigazgatási eljárás részletszabályairól szóló 465/2017. (XII.28.) Korm. rendelet 72. §
- 3005/2024. útmutató a NAV telefonos Ügyfélértékelő és Ügyintéző Rendszerén keresztül intézhető ügyekről

II. Részletes tájékoztató

1. rovat

A kérelem **1. rovatában** kérjük feltüntetni a kérelmet benyújtó természetes személy **nevét**, továbbá, ha az ügyfél-azonosító számot tartalmazó boríték postázását nem az állandó lakóhelyére kéri, a **postázási címét**. Postázási címként **kizárólag magyarországi cím adható meg**.

Ha külföldi tartózkodása alatt kíván hozzájutni ügyfél-azonosító számához, javasoljuk, hogy a kérelmet az ONYA-ban nyújtsa be, ez esetben a PIN-kódot elektronikusan küldjük meg az Ön személyes tárhelyére, vagy adjon meghatalmazást magyarországi címmel rendelkező megbízottjának a postai küldeményei átvételére!

2. rovat

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

3. rovat

Az ügyfél-azonosító szám igényléséhez a **3. rovat melletti** kódkockát kell bejelölnie.

4. rovat

Telefonos ügyintézési jogosultsága törléséhez vagy cseréjéhez a **4. rovat kódkockájába**

- törlés esetén **T**,
- csere esetén **C** betűt kell írnia.

Ha a 4. rovatban az ügyfél-azonosító szám törlését kérte – azaz a kódkockában T betűt jelölt – akkor az 5. és a 6. pontokat ne töltsse ki!

A telefonon intézett adóügyeket minden esetben ügyiratszámmon veszi nyilvántartásba a NAV, melyet a beszélgetés végén közöl. A telefonbeszélgetéseket az adózók 90 napon belül bármikor visszahallgathatják a telefonbeszélgetéshez kapcsolódó ügyiratszám birtokában. Az ügyiratszámot a NAV SMS-ben vagy e-mailben küldi meg. **Kérjük, hogy az elérhetőségei közül csak egyet tüntessen fel a kérelmen, vagy a telefonszámot vagy az e-mail-címét!**

5. rovat

Az **5. rovatban** jelölheti meg, hogy milyen telefonszámra a telefonbeszélgetés ügyiratszámát SMS-ben. Kérjük, hogy a két sor közül csak egyet töltsön ki, vagy csak magyar, vagy csak külföldi számot adjon meg! Az 5. rovatban található kódkockában ezen felül:

- **U** betűt kell jelölnie, ha Ön az ügyfél-azonosító számot első alkalommal kéri, illetve, ha csere miatt új ügyfél-azonosító számot igényel, és ehhez kapcsolódóan akarja bejelenteni a 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 a telefonbeszélgetés ügyiratszámát kéri. Ebben az esetben telefonszám megadása kötelező.

6. rovat

A **6. rovatban** jelezheti, hogy a telefonbeszélgetés ügyiratszámát milyen e-mail-címre kéri. A 6. rovatban található kódkockában ezen felül:

- **U** betűt kell jelölnie, ha Ön az ügyfél-azonosító számot első alkalommal kéri, illetve, ha csere miatt új ügyfél-azonosító számot igényel, és ehhez tartozóan akarja bejelenteni az e-mail-címet. Ebben az esetben az e-mail-cím kitöltése kötelező. Kérjük, hogy e-mail-címét pontosan adja meg, ügyelve, hogy ne hagyjon szóközőket!
- **T** betűt 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 a telefonbeszélgetés ügyiratszámát kéri. Ebben az esetben az e-mail-cím kitöltése kötelező.

Az aláírás rovatban a kérelmet benyújtó magánszemély aláírását kérjük szerepeltetni.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal