

A NAV telefonos ügyintéző rendszere (ÜCC) 2021

A NAV telefonos Ügyfélértájékoztató és Ügyintéző Rendszerének (ÜCC) használatával **az ügyfelek azonosítás után** meghatározott ügykörökben¹ **adóügyeket intézhetnek, vagy egyedi ügyekben kérhetnek tájékoztatást.**

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?

Tájékoztatás kérhető:

- az **adózási 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 **képviselőre vonatkozó, a NAV-nál nyilvántartott adatokról** (állandó meghatalmazásról),
- a **bevallások adatairól, a hibás bevallásról, az elmulasztott bevallásokról,**
- az **adó-, jövedelem- és illetőségigazolás ügyintézéséről,**
- a **gépjárműadót kivető határozatról.**

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.

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-bevallás 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.

2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Ahhoz, hogy az ÜCC szolgáltatásait igénybe tudja venni, azonosítás szükséges. Ez két módon lehetséges;

- ügyfélazonosító számmal, ami a NAV-tól,
- részleges kódú telefonos azonosítóval (RKTA), ami bármelyik kormányablakban igényelhető.

Ügyfélazonosító szám (korábban: PIN-kód) igénylése:

- **Személyesen**

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

- **Elektronikusan**

- KÜNY-tárhelyen² (ügyfélkapun) keresztül, a nyomtatványkitöltő programból a NAV honlapjáról.

www.nav.gov.hu/nav/letoltesek/nyomtatvanykitolto_programok

- Az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazáson keresztül, ahol belépéskor az ügyfélkapus azonosító adatok megadása után a telefonos ügyintézéshez szükséges kérelem az Új nyomtatvány/Kérelmek/TEL adatlap kiválasztásával és kitöltésével indítható el.

<https://onya.nav.gov.hu/#!/login>

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

A kiadott PIN használatával másnapról kezdeményezhető az ügyintézés.

Ügyfélazonosító szám módosítása:

Az ÜCC-ben módosítani lehet az ügyfélazonosító számot. A módosításkor új – szabadon választható – 4 számjegyű ügyfélazonosító számot lehet megadni, és módosítani lehet a régi, 8 számjegyű PIN-kódokat is, 4 számjegyűre.

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

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

Az ügyfélazonosító szám letiltásakor a szolgáltatás további igénybevételéhez új TEL nyomtatvány benyújtása szükséges.

Eljárás képviselőként az ÜCC-ben:

Lehetőség van **képviselőként** is eljárni az ÜCC-ben, ha az ügyfélazonosító szám igénylése mellett a képviselő rendelkezik az ügyintézéshez szükséges meghatalmazással. A meghatalmazáshoz EGYKE-adatlap benyújtása is szükséges. Ezt az adatlapot elektronikusan és papíron is be lehet nyújtani.

Az EGYKE-adatlapon lehetőség van teljeskörű és meghatározott ügycsoportokra vonatkozó meghatalmazás igénylésére is.

A korábban benyújtott meghatalmazások, melyeknél csak az adóügyek telefonos intézésére vonatkozó jogosultságot lehetett jelölni általánosságban, továbbra is teljeskörű meghatalmazásként feljogosítanak minden telefonos ügyintézésre.

3. Az ügyintézés menete

Azonosítás:

- **Ügyfélazonosító 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.

Az azonosító szám törlése:

Az ideiglenes letiltás utáni újabb háromszori sikertelen próbálkozás után az azonosító törlődik. A törlés miatt az ÜCC használata ügyfélazonosító számmal, új TEL nyomtatvány benyújtásával kezdeményezhető.

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.

Az ÜCC menüstruktúrája a NAV honlapjáról [a www.nav.gov.hu/kapcsolat](http://www.nav.gov.hu/kapcsolat) elérési útvonalon letölthető.

Az ÜCC rendszerben folytatott telefonbeszélgetéseket a NAV rögzíti³, és meghatározott ideig tárolja.

A rögzített 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 telefonos ügyintéző rendszere

- **belföldről a 06-80/20-21-22** telefonszámon hívható,
- **külföldről a 36-1/441-96-00** telefonszámról érhető el.

A telefonos ügyintéző szolgáltatás munkanapokon,

**hétfőtől csütörtökig 8 óra 30 perctől 16 óráig,
pénteken 8 óra 30 perctől 13 óra30 percig**

áll rendelkezésre.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal

³ Art. 124. § (5) bekezdése alapján.