

NAV Infóvonal - 1819

(A NAV Ügyfél-tájékoztató és Ügyintéző Rendszere)

(Közzétéve: 2025. 01. 23.)

A NAV Infóvonalán **általános tájékoztatás** és meghatározott ügykörökben¹ **azonosításhoz kötött ügyintézés, tájékoztatás** is kezdeményezhető.

Tartalom:

1. Milyen ügyek intézhetők telefonon?.....	1
2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei	2
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 **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-, illetőségigazolás ügyintézéséről**,
- a **gépjárműadót kivető határozatról, értesítésről**.

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.

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, változásbejelentésekkel** 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.

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 ügyfél-azonosító számmal lehetséges, ami a NAV-tól igényelhető.

Ügyfél-azonosító szám (PIN-kód) igénylése:

Elektronikusan

Az [Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazásban](#) (ONYA) Központi Azonosítási Ügynökön (KAÜ) keresztüli azonosítással, Digitális Állampolgárság mobilalkalmazás vagy Ügyfélkapu+² használatával 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.

A kiadott ügyfél-azonosító számmal kezdeményezhető az ügyintézés.

Ügyfél-azonosító szám módosítása:

A módosítást az ONYA-ban az Új nyomtatvány /Kérelmek /Telefonos ügyintézés /TEL-adatlap kitöltésével (csere), és 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 számjegyre.

Az **ügyfél-azonosító szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy általi megismerését** az adózó haladéktalanul köteles bejelenteni (személyesen, elektronikusan az [ONYA-n](#) keresztül, vagy a NAV Infóvonalán).

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 igénybevételéhez új TEL-nyomtatványt kell benyújtani.**

² 2025. január 16-tól csak DÁP-azonosítással vagy Ügyfélkapu+-azonosítással lehet bejelentkezni.

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

Eljárás képviselőként:

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).

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 **ügyfél-azonosító szám** megadásával történik.
- Ha az ügyfél képviselőként, tehát **más nevében jár el**, akkor meg kell adnia annak az adózónak az **adózszámát** vagy **adóazonosító jelét is, akinek az ügyében el kíván járni**. Célszerű ezért az azonosító számot, valamint az adózszámot vagy adóazonosító jelet a hívás 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 ügyfél-azonosító szám törlése:

Az ideiglenes letiltás utáni újabb háromszori sikertelen próbálkozást követően az azonosító törlődik. A törlést követően új TEL-nyomtatvány benyújtásával lehet új ügyfél-azonosító számot kérni.

Menüpont választása:

Sikeres azonosítás után az ügyfelek kiválaszthatják azt a menüpontot (tárgykört, ügytípust), amelyben ügyet szeretnének intézni, vagy egyedi tájékoztatást szeretnének kérni.

A NAV Infóvonal menüstruktúrája a [honlapról letölthető](#).

A NAV Infóvonalán folytatott telefonbeszélgetéseket a NAV rögzíti.⁴

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, amely a korábban megadott e-mail-címre, telefonszámra küldött üzenetben található.

Ha a telefonon előterjesztett kérelem a NAV Infóvonalán nem teljesíthető – mivel az adott ügy nem tartozik a telefonon intézhető ügyek körébe –, az ügyintéző ezt közli az adózóval vagy képviselőjével. Ha az adózó vagy képviselője ennek ellenére nem pontosítja, illetve továbbra is változatlan formában fenntartja a szóbeli kérelmében foglaltakat, ez esetben az ügyintéző a kérelemről hivatalos feljegyzést készít, és tájékoztatja az adózót vagy képviselőjét, hogy az ügyben írásban fog választ kapni.

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

⁴ A 465/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 71. § (1) bekezdése alapján.