

# NAV Infóvonal - 1819

## (A NAV Ügyfél-tájékoztató és Ügyintéző Rendszere)

### (Közzétéve: 2026. 01. 23.)

A NAV Infóvonalán **általános tájékoztatás** és meghatározott ügykörökben<sup>1</sup> **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**.

---

<sup>1</sup> 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+<sup>2</sup> használatával Új nyomtatvány /Kérelmek /Telefonos ügyintézés /TEL-adatlap kiválasztásával és kitöltésével. Az elektronikusan benyújtott kérelem alapján a NAV megküldi **az ügyfél személyes tárhelyére**<sup>3</sup> 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, cseréje:**

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.

Ha elfelejtette a korábban igényelt PIN-kódját, akkor az [ONYA](#)-n keresztül a TEL-adatlap kitöltésével lecserélheti egy újra.

**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.**

---

<sup>2</sup> 2025. január 16-tól csak DÁP-azonosítással vagy Ügyfélkapu+-azonosítással lehet bejelentkezni.

<sup>3</sup> 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 **adószámát** vagy **adóazonosító jelét is, akinek az ügyében el kíván járni**. Célszerű ezért az azonosító számot, valamint az adószámot 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.<sup>4</sup>

**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**

---

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