

# Az elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás általános szabályai adóügyekben

(Közzétéve: 2024.01.26.)

Az adóügyek döntő többsége már személyes jelenlét nélkül is intézhető, mert a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) is alkalmazza a kapcsolattartás elektronikus csatornáit. Vannak, akiknek ez kötelező, és vannak, akik erről dönthetnek.

Bárkinek van tehát lehetősége az elektronikus ügyintézésre és kapcsolattartásra, aminek azonban fontos szabályai vannak az adatbiztonság, az ügyfelek egyértelmű azonosítása és egyéb tényezők miatt. Ezek a szabályok szerepelnek ebben az információs füzetben.

A NAV-nál elektronikus ügyintézésre használható online felületeket összegyűjtve, a NAV honlapján a *NAV Online* menüpontban találja: <https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/nav-online>.

## Tartalom:

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 1.  | Mit jelent az elektronikus ügyintézés a gyakorlatban? .....                       | 2 |
| 2.  | Ügyfél-azonosítási feltétel.....  | 2 |
| 3.  | Elektronikus postázás, tárhely .....  | 3 |
| 4.  | A kötelező elektronikus kapcsolattartás .....                                     | 3 |
| 5.  | Kézbesítés a tárhelyre.....   | 4 |
| 6.  | Küldés a tárhelyről .....   | 5 |
| 7.  | Kinek kötelező az elektronikus kapcsolattartás? .....                             | 5 |
| 8.  | Kinek van joga az elektronikus kapcsolattartásra?.....                            | 6 |
| 9.  | Hogyan tart a NAV elektronikusan kapcsolatot azzal, akinek ez nem kötelező? ..... | 6 |
| 10. | Beküldött elektronikus iratok hitelesítése, aláírása .....                        | 7 |
|     | a) Elfogadható elektronikus aláírások (bélyegzők) .....                           | 7 |
|     | b) Hitelesítés AVDH-val .....   | 8 |
| 11. | Irányadó jogszabályok.....  | 8 |

## **1. Mit jelent az elektronikus ügyintézés a gyakorlatban?**

**A NAV és az ügyfél közötti elektronikus ügyintézésnek három formája van.**

A legalapvetőbb forma, amikor az ügyfél és a NAV elektronikusan leveleznek (kérelem, bevallás, iratküldés stb.), azaz a postázás elektronikus.

Az elektronikus ügyintézés lehetséges a NAV elektronikus felületein is: az ügyfél egy informatikai alkalmazásban intézheti egyes ügyeit (bejelentéseket tehet, lekérdezhet adatokat, nyilatkozhat). Ilyenek például: az eSZJA-alkalmazás, az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazás (ONYA) vagy a NAV Ügyfélportál (NAV ÜPO).

Az elektronikus kapcsolattartás harmadik módja a telefonos kapcsolattartás.

**A NAV-nál valamennyi ügyfél intézheti adóügyeit elektronikusan, sok esetben ez kötelező is.**

Minden olyan ügy intézhető elektronikusan is, amelyben az ügyfél személyes megjelenésére nincs szükség, illetve ahol az nem kizárt (például a NAV idézésére kötelező személyesen megjelenni, és a helyszíni szemlét is lehetővé kell tenni).

Valamennyi forma közös jellemzője, hogy konkrét ügyeket csak akkor lehet intézni, ha az ügyfél azonosítja magát, azaz valamilyen módon az elektronikus ügyintézési rendszerbe bejelentkezik.

**Azonosítás nélkül a NAV csak általános tájékoztatást adhat.**

Mivel egy e-mail elküldésekor nem lehetséges a biztonságos és hiteles azonosítás, ebben a formában konkrét ügyekben nem lehet a NAV-val kommunikálni.

## **2. Ügyfél-azonosítási feltétel**

Az ügyfelek azonosítása, azaz belépése a NAV elektronikus ügyintézési biztossító rendszereibe a **Központi Azonosítási Ügynökön (KAÜ)** keresztül történik, ami nem a NAV által üzemeltetett alkalmazás, ugyanis a KAÜ az egész közigazgatásban egységesen működik.

Jelenleg a KAÜ az alábbi elektronikus azonosítási módszerek valamelyikével azonosítja az ügyfeleket:

1. ügyfélkapus azonosítás,
2. e-személyi igazolvánnyal azonosítás,
3. ügyfélkapu+ (kétfaktoros azonosítás),
4. részleges kódú telefonos azonosítás (RKTA),
5. arcképes azonosítás.

Az ügyfél választhat az azonosítási módok közül, azonban az előfordul, hogy a KAŰ egy-egy újabb azonosítási módszerét a NAV csak fokozatosan vezeti be az egyes elektronikus ügyintézési felületein. Az azonosítás módja a további ügyintézésre nincs hatással.

Az elektronikus ügyintézési felületekre maga az ügyfél vagy egy olyan magánszemély tud bejelentkezni, aki az ügyfél nevében eljárhat. Cégek és egyéb szervezetek is csak valamely magánszemély KAŰ-azonosítását követően, magánszemély képviselőjük közreműködésével tudják ügyeiket intézni akár az elektronikus felületeken, akár cégkapus küldeménykezelés útján. Ez alóli kivétel a cégkapuhoz való gépi interfészes hozzáférés, mely hasznos megoldás, főleg a nagyobb cégeknek.

### 3. Elektronikus kézbesítés, tárhely

Ahhoz, hogy az ügyfél a NAV-val elektronikusan tudjon levelezni (iratküldés és -fogadás), biztonságos tárhellyel kell rendelkeznie. Erre a célra jelenleg kizárólag a kormányzati szolgáltatásként biztosított biztonságos kézbesítési szolgáltatáshoz (BKSZ) kapcsolódó tárhely használható. A tárhely több elektronikus ügyintézési felület használatához is szükséges (például eSZJA).

Ez a tárhely magánszemélyeknél a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartáshoz tartozó személyes tárhely (KÜNY-tárhely), szervezeteknél a cégkapu vagy a hivatali tárhely.

**Az egyéni vállalkozóknak** kötelező KÜNY-tárhelyet nyitni, cégkaput nem nyithatnak. Az egyéni ügyvédeknek rendelkezniük kell cégkapuval is, jogi képviselőhöz ezt kell használniuk.

**Azok a szervezetek**, amelyeknek kötelező az elektronikus kapcsolattartás, de cégkapu használatára nem kötelesek, képviselőjük tárhelyén (KÜNY-tárhelyén vagy cégkapuján, esetleg hivatali tárhelyén) keresztül tudnak a NAV-hoz küldeményeket eljuttatni, és a NAV is ide küldi az iratokat.

A tárhelyszolgáltatásokra történő regisztrációval kapcsolatos tájékoztatás a következő weboldalon érhető el: [https://mo.hu/szuf\\_ugyleiras?id=2b96c3a5-d636-4a82-8a4e-ee4a13fbd5b](https://mo.hu/szuf_ugyleiras?id=2b96c3a5-d636-4a82-8a4e-ee4a13fbd5b).

A cégkapuval kezelhetők a hozzáférési jogosultságok és egyes – a cégkapu használatához kapcsolódó – beállítások is. A cégkapu használatáról és a regisztrációról itt tájékozódhat: [https://magyarorszag.hu/szuf\\_hir?id=b22d8c0d-e720-4c50-8516-07feb7bd6d76](https://magyarorszag.hu/szuf_hir?id=b22d8c0d-e720-4c50-8516-07feb7bd6d76).

### 4. A kötelező elektronikus kapcsolattartás

Az elektronikus kapcsolattartási kötelezettség azt jelenti, hogy az ügyfél a beadványait a tárhelyén keresztül vagy valamely elektronikus felületen (ONYA, eBEV, eSZJA stb.) juttatja el a NAV-hoz, és a NAV is ugyanilyen módon juttatja el az iratokat az adózónak. Ezért, aki köteles az

elektronikus kapcsolattartásra, annak a BKSZ-hez kapcsolódó tárhellyel (KÜNY-tárhely vagy cégkapu, esetleg hivatali tárhely) rendelkeznie kell.

**Aki (amely szervezet) elektronikus kapcsolattartásra kötelezett, az papíralapon nem küldhet kérelmeket, egyéb iratokat a NAV-hoz.**

Az ilyen formában érkezett kérelmek hatálytalannak minősülnek, tehát azokat úgy kell tekinteni, mintha az ügyfél be sem adta volna.

## **5. Kézbesítés a tárhelyre**

**A NAV a küldeményeit az adózó hivatalos elérhetőségére kézbesíti.**

Hivatalos elektronikus elérhetőségnek a KÜNY-tárhely, cégkapu és a hivatali tárhely minősül, és csak akkor, ha azt az ügyfél a Rendelkezési Nyilvántartásban (RNY) hivatalos elérhetőként megjelöli. Akik kötelesek az elektronikus ügyintézésre, erre a jelölésre is kötelesek. Az RNY-ben megadható e-mail-címre a NAV nem küld hivatalos dokumentumokat. Az RNY a következő weboldalon érhető el: <https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/>

**A postázás az ügyfél hivatalos elérhetőségére a postai kézbesítéshez hasonlóan működik:** azon a napon, amikor a tárhelyre belépve az ügyfél (vagy más jogosult személy) letölti az üzenetet, az irat kézbesítettnek minősül. Arról, hogy a tárhelyre üzenet érkezett, az ügyfél az általa korábban, az adott szolgáltatásra regisztráláskor megadott e-mail-címen értesítést kap. Ha a tárhelyről az üzenetet az értesítés ellenére, meghatározott időn belül nem töltik le, az irat akkor is kézbesítettnek minősül, ha az ügyfél azt nem olvasta el<sup>1</sup> (kézbesítési fikció).

Ha az adózónak az adott ügyre eseti meghatalmazottja, vagy az adott ügytípusra a NAV-hoz bejelentett állandó meghatalmazottja van, a NAV az iratokat – fő szabály szerint – a meghatalmazottnak kézbesíti. Több eljárni jogosult meghatalmazottnál a NAV az iratot az adózó által az iratok átvételére előzetesen kijelölt meghatalmazottnak<sup>2</sup> küldi. Kijelölés hiányában a NAV választ az azonos joggal rendelkező meghatalmazottak közül.

Ha az elektronikus ügyintézésre köteles ügyfélnek nincs hivatalos elérhetősége, az iratokat a NAV papíralapon kézbesíti; emellett törvényességi felügyeleti eljárást, illetve egyéb hatósági vizsgálatot kell kezdeményeznie<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> A hivatalos elérhetőségre érkezett küldeményről a tárhely szolgáltatója értesíti a tárhely felhasználóját. A küldemény letöltéséről a szolgáltató igazolást állít ki és megküldi a feladó részére. Letöltés hiányában a második értesítést követő 5. munkanapon beáll a kézbesítési vélelem. A tárhelyre kihelyezett iratok – tartós tárbba helyezés hiányában – 30 napig maradnak elérhetőek.

<sup>2</sup> Az állandó képviselő bejelentésére szolgáló adatlapon jelölhető meg, hogy a meghatalmazott több jogosult közül az iratátvitelre elsődlegesen kijelölt, és aki részére a hivatalos iratok a későbbiekben kézbesítésre kerülnek.

<sup>3</sup> E-ügyintézési tv. 14. § (8) bekezdés.

## 6. Iratok beküldése

**Az ügyfél tárhelyéről az Általános Nyomtatványkitöltő (ÁNYK) keretprogram elektronikus űrlapjain tud a NAV-val kapcsolatba lépni, valamint az e-Papír-szolgáltatás felületéről.**

Az ÁNYK a NAV honlapjáról ingyenesen letölthető innen:

<https://nav.gov.hu/nyomtatvanyok/letoltesek/anyk-keretprogram>.

A kormányzati e-Papír-szolgáltatással az ügyfél szabadon gépelhető szöveges beadványt terjeszthet elő olyan ügyben, amely elektronikus űrlappal nem támogatott. Az e-Papírral előállított küldeményhez melléklet is csatolható. A szolgáltatás az alábbi felületen érhető el:

<https://epapir.gov.hu>.

Tárhelyre feltölteni és onnan elküldeni kizárólag ÁNYK-ban készített – KR kiterjesztésű – fájl lehet; az elkészített nyomtatvány azonban az ÁNYK-ban is beküldhető tárhelyről. Egyéb fájlformátum (például *pdf*, *doc* kiterjesztéssel) csak az ÁNYK-val készített nyomtatvány vagy az e-Papír-küldemény mellékleteként csatolható.

Ha egy ügghöz elektronikus űrlap tartozik, akkor azt kell használni, mert az e-Papíron benyújtott nyilatkozat hatálytalan, vagyis azt úgy kell tekinteni, mintha be sem nyújtották volna.

**Az ügyfél küldheti küldeményeit saját tárhelyéről, vagy azok érkezhetnek a meghatalmazott tárhelyéről is. A meghatalmazott tárhelyéről küldött küldeményt azonban a NAV akkor tekinti jogosult által beküldöttnek, ha a képviseleti jog igazolt.** A képviselet bejelentéséről bővebb információ a NAV honlapján „[A NAV előtti képviselet bejelentése](#)” című tájékoztatóban található.

A cégkapun át azok a felhasználók küldhetnek vagy fogadhatnak iratot, akiket a cégkapu adminisztrátora (a cégkapumegbízott) a cégkapu használatához regisztrált – ugyanígy működik a hivatali tárhely is. Nem szükséges, hogy ezek a személyek a NAV képviseleti nyilvántartásában az ügyfél képviselőiként szerepeljenek.

## 7. Kinek kötelező az elektronikus kapcsolattartás?

**Elektronikus kapcsolattartásra az e-ügyintézési jogszabályok alapján elsősorban a gazdálkodó szervezetek kötelezettek<sup>4</sup>.**

Idetartoznak a gazdasági társaságok, a szövetkezetek, az ügyvédi irodák, az egyéni cégek stb.; továbbá azok az egyesületek és alapítványok, amelyek rendelkeznek adószámmal.

---

<sup>4</sup> Az E-ügyintézési tv. 1. § 23. értelmében *gazdálkodó szervezet* a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott, belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet, azzal az eltéréssel, hogy nem minősül gazdálkodó szervezetnek az adószámmal nem rendelkező egyesület, alapítvány; és valamennyi úgy tekintetében gazdálkodó szervezetnek minősül az adószámmal rendelkező alapítvány, egyesület.

Az e-ügyintézési jogszabályok az egyéni vállalkozókat is gazdálkodónak tekintik, ezért ők is elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek, nem csak a vállalkozásuk ügyeiben, hanem valamennyi adóügyben.

Elektronikus kapcsolattartásra kötelezettek továbbá azok is, akiknek havi adó- és járulékbevallást, áfaösszesítő nyilatkozatot vagy jelentést kell benyújtaniuk<sup>5</sup>. Nekik ezeken az iratokon kívül teljes egészében elektronikusan kell kommunikálniuk a NAV-val.

**Az elektronikus kapcsolattartási kötelezettség még nem határozza meg egyértelműen, hogy az ügyfélnek milyen tárhelyet kell használnia a NAV-val folytatott levelezéskor.**

- Azok a szervezetek, amelyek az e-ügyintézési jogszabályok alapján kötelesek az elektronikus kapcsolattartásra, továbbá az egyéni ügyvédek és az európai közösségi jogászok – a jogi képviselőkor – cégkaput kötelesek használni.
- A kamarai jogtanácsosok az általuk képviselt szervezet cégkapuját (hivatali tárhelyét) vagy saját KÜNY-tárhelyüket használják.
- Az egyéni vállalkozóknak KÜNY-tárhelyet kell használniuk.
- Azok a szervezetek, amelyek az adójogszabályok alapján kötelesek az elektronikus kapcsolattartásra, képviselőjük tárhelyén keresztül tarthatnak elektronikusan kapcsolatot a NAV-val.

Ha az ügyfél elektronikus kapcsolattartásra kötelezett, ügyében meghatalmazottja is arra lesz köteles<sup>6</sup>. Így célszerű olyan meghatalmazottat megbízni az ügyvitellel, aki ennek megfelel.

**8. Kinek van joga az elektronikus kapcsolattartásra?**

Azok az ügyfelek, akik nem kötelesek az elektronikus kapcsolattartásra, szabadon dönthetnek arról, hogyan kommunikálnak a NAV-val. Az elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat mindenki igénybe veheti.

**9. Hogyan tart a NAV elektronikusan kapcsolatot azzal, akinek ez nem kötelező?**

**Azok a magánszemélyek, akik nem kötelesek az elektronikus kapcsolattartásra, de rendelkeznek KÜNY-tárhellyel, az RNY-ben általános jelleggel hozzájárulhatnak az elektronikus kapcsolattartáshoz.** Ebben az esetben a NAV a KÜNY-tárhelyet az ügyfél hivatalos elérhetőségeként kezeli, és az iratokat elsősorban oda kézbesíti.

---

<sup>5</sup> Air. 36. § (4) bekezdés.

<sup>6</sup> Air. 36. § (5) bekezdés.

Lehetőség van arra is, hogy az ügyfél az RNY-ben kizárja az internetes ügyintézését. Ebben az esetben vele a NAV papíralapon kommunikál. **Akik kötelezettek az elektronikus kapcsolattartásra, jogszerűen nem zárhatják ki az internetes ügyintézését.**

Ha az ügyfél az RNY-ben nem nyilatkozott az internetes ügyintézésről, a NAV az adott irat vagy ügy jellemzői alapján dönti el, hogy az iratot elektronikusan vagy papíralapon küldi el.

**Az ügyfél bármikor kérheti a NAV-tól, hogy vele elektronikusan tartson kapcsolatot olyan nyilatkozatok esetében, amelyeknél az elektronikus kapcsolattartás lehetséges.**

Ilyen kérésnek kell tekinteni azt is, ha az ügyfél a kérelmét eleve elektronikusan nyújtja be.<sup>7</sup> Ha az ügyfél kezdeményezi az elektronikus kapcsolattartást, a kézbesítés következményei a konkrét ügyben ugyanazok, mintha az RNY-ben – általános jelleggel – hozzájárult volna az elektronikus kapcsolattartáshoz. Azonban, ha az ügyfél az RNY-ben kizárta az internetes ügyintézését, és a NAV-val nem köteles elektronikusan kapcsolatot tartani, de kérelmét elektronikusan nyújtja be, akkor a NAV – az RNY-ben tett rendelkezéssel összhangban – postán fogja tartani vele a kapcsolatot.

Elektronikus kapcsolattartásról az RNY-ben lehet rendelkezni: <https://rendelkezes.gov.hu/rny-public/>

## **10. Beküldött elektronikus iratok hitelesítése, aláírása**

**Az ügyfélnek sem az ÁNYK-úrlapot, sem az e-Papírt nem kell aláírnia vagy hitelesítenie.** Ezek a szolgáltatások ugyanis biztosítják, hogy az iratot csak azonosított ügyfél nyújthassa be.

Az úrlap vagy az e-Papír mellékleteként beadott iratokat akkor kell aláírni vagy hitelesíteni, ha az adott iratnál jogszabály ezt megköveteli, vagy a NAV bizonyítékként csak elektronikusan hiteles iratot fogad el. A meghatalmazást például teljes bizonyító erejű magánokiratba<sup>8</sup> kell foglalni, ehhez pedig szükséges, hogy azt elektronikusan aláírják vagy hitelesítsék.

Az elektronikus formában létrehozott irat akkor minősül teljes bizonyító erejű magánokiratnak, ha azt a kiállító

- *minősített* – vagy *minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú* – elektronikus aláírásával vagy bélyegzőjével látta el, vagy
- azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítési szolgáltatással (AVDH) hitelesítette.

### **a) Elfogadható elektronikus aláírások (bélyegzők)**

---

<sup>7</sup> E-ügyintézési tv. 25. § (6) bekezdés b)-c) pont.

<sup>8</sup> A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 67. § (2) bekezdés.

Mivel teljes bizonyító erejű magánokirat, ezért elfogadható a **minősített** – vagy **minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú** – elektronikus aláírás, illetve az ilyen elektronikus bélyegző. A Magyarországon – a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által – nyilvántartásba vett ilyen minősített bizalmi szolgáltatásokról az alábbi felületen tájékozódhat:

<http://webpub-ext.nmhh.hu/esign2016/szolGParams/init.do?tipus=mi>.

Az *eIDAS-rendeletnek*<sup>9</sup> megfelelően elfogadható továbbá az **Európai Unió más tagállamában nyilvántartásba vett bizalmi szolgáltató** termékével előállított **minősített** – vagy **minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú** – elektronikus aláírás (bélyegző). Az Európai Unióon kívüli bizalmi szolgáltatótól származó elektronikus aláírás elfogadásához külön nemzetközi megállapodás<sup>10</sup> szükséges. Az Európai Unió és az Európai Gazdasági Térség tagállamaiban nyilvántartásba vett bizalmi szolgáltatókról az alábbi – az Európai Bizottság által üzemeltetett – honlapon tájékozódhat: <https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/home>.

## b) Hitelesítés AVDH-val

Elektronikus aláírás nélkül ingyenesen igénybe vehető az AVDH, amely teljes bizonyító erővel tanúsítja, hogy az így hitelesített irat a szolgáltatás használatakor azonosított természetes személytől származik. A szolgáltatás KAŰ-azonosítással használható, és itt érhető el: <https://magyarorszag.hu/avdh>.

## 11. Irányadó jogszabályok

Az adóigazgatási eljárásra vonatkozó szabályokat az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (Art.), az adóigazgatási rendtartásról szóló 2017. évi CLI. törvény (Air.) és az adóigazgatási eljárás részletszabályairól szóló 465/2017. (XII. 28.) kormányrendelet (Adóig. vhr.) tartalmazzák.

Az elektronikus kapcsolattartás szabályait az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (E-ügyintézési tv.) és az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet (E-Vhr.) tartalmazzák.

**Nemzeti Adó- és Vámhivatal**

---

<sup>9</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2014. július 23-i 910/2014/EU Rendelete a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről.

<sup>10</sup> eIDAS-rendelet 14. cikk.