

TÁJÉKOZTATÓ

az egyes adóügyek telefonos ügyintézését lehetővé tevő ügyfélazonosító-szám igényléséhez, törléséhez, cseréjéhez benyújtott kérelem kitöltéséhez

Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (a továbbiakban: Art.) 258. §-ának értelmében *az állami adó- és vámhatóság telefonos ügyféltájékoztató és ügyintéző rendszert működtet, amelynek keretében az adózó vagy képviselője számára az állami adó- és vámhatóság vezetője által meghatározott ügyek intézését biztosítja. A rendszerbe történő bejelentkezéshez az adózónak vagy képviselőjének ügyfélazonosító-számmal (korábban PIN kód) vagy az Eüsztv. szerinti részleges kódú telefonos azonosításhoz szükséges felhasználó névvel és jelszóval kell rendelkeznie.*

A telefonos ügyféltájékoztató és ügyintéző rendszer (a továbbiakban: ÜCC) az állami adóhatóság multimédiás, internet protokoll alapú rendszere, mely ügyféltájékoztatásra, ügyintézésre, valamint az adóhatósági ügyintéző közreműködésével az adózó vagy képviselője azonosítására is alkalmas.

A NAV adóztatási szervének telefonos ügyintéző rendszere **belföldről a 06-80/20-21-22** telefonszámon hívható, de **külföldről** is elérhető a **36-1/441-96-00** telefonszámon. A telefonos ügyintéző szolgáltatás munkanapokon áll rendelkezésre.

**hétfőtől csütörtökig 8.30-16 óráig,
pénteken 8.30-13.30-ig**

1. A telefonon intézhető ügyek köre

Az Art. 258. §-ának felhatalmazása szerint, az ÜCC rendszerben a következő ügyek intézhetők az adózó vagy képviselője telefonon előterjesztett kérelme alapján:

1. Tájékoztatás kérés:

- a. Az adózói minősítéssel kapcsolatosan,
- b. Az ellenőrzést végző személy személyazonosságáról és megbízásának érvényességéről, a megbízólevél számáról, az ellenőrzés alá vont adónemekről és időszakról,
- c. A közösségi adószám érvényességéről,
- d. Az állami adóhatósághoz bejelentett törzsadatokról,
- e. Az adószámláról, az adószámla-kivonatáról,
- f. Fizetési kötelezettségekről, köztartozásokról,
- g. Az állami adó- és vámhatóság által nyilvántartott állandó meghatalmazásról,
- h. A bevallások adatairól, a hibás bevallásról, az elmulasztott bevallások miatt kiszabott mulasztási bírságról.

2. Konkrét ügyintézés:

- a. Az adózói minősítéssel kapcsolatos kifogás előterjesztése,
- b. Adó- és jövedelemigazolás iránti kérelem előterjesztése,
- c. Az adószámla egészét, illetve egyes adónemeit, köztehernemeit érintő észrevétel előterjesztése,
- d. Az állami adó- és vámhatóságnál nyilvántartott törzsadatokra vonatkozó egyedi bejelentésekkel, változás-bejelentésekkel kapcsolatos eljárás,

- e. Az Art. 1. számú melléklet 3. pontja szerinti kötelezettséggel összefüggésben a munkáltató vagy kifizető által hibásan benyújtott bejelentő és változás-bejelentő adatlap javítása (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- f. A papír alapon érkezett, vagy papír alapon is benyújtható, elektronikus úton érkezett bevallások javítása – a jövedéki adó kivételével (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben), a személyi jövedelemadó bevallási tervezet papír alapon történő megküldésének igénylése és kiegészítésének kezdeményezése,
- g. Adószámla átvezetés, a hibásan benyújtott átvezetési és kiutalási kérelem javítása (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- h. Az egészségügyi szolgáltatási járulék hatálya alá történő bejelentkezés,
- i. Igazolás kérése adóazonosító jelről,
- j. A gépjármű forgalmazók illetékmentességének megállapításához kapcsolódó nyilatkozat megtétele,
- k. Levelezési cím bejelentése,
- l. Az adóigazgatási eljárás részletszabályairól szóló 465/2017. (XII.28) Korm. rendelet 16. § (3) bekezdése szerinti bejelentés az adókötelezettséget keletkeztető, törvényben meghatározott értékhatár elérésével kapcsolatban,
- m. Közösségi adószám iránti kérelem benyújtása,
- n. Kezdő vállalkozásokkal kapcsolatos ügyintézés.

Az adóhatóság az ÜCC rendszerben folytatott beszélgetést elektronikus adathordozóra rögzíti, és annak anyagát az adó megállapításához való jog elévüléséig megőrzi.

Amennyiben az adózó vagy képviselője telefonon előterjesztett kérelme az ÜCC rendszerben nem teljesíthető – mivel a kérelem szerinti ügy nem tartozik e rendelet tárgyi hatálya alá –, az ügyintéző ezt a körülményt 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 adóhatósági ügyintéző a kérelemről hivatalos feljegyzést készít és tájékoztatja az adózót vagy képviselőjét, hogy az ügyben írásban fog választ kapni.

2. Az ügyfélazonosító-szám (PIN kód) igénylése

Az ÜCC rendszer használata során az ügyfélnek azonosítania szükséges magát a rendszerben, melyet az adóhatóságtól igényelhető ügyfélazonosító-számmal, vagy Részleges Kódú Telefonos Azonosítással (a továbbiakban: RKTA) tehet meg.

Az ügyfélazonosító-szám a telefonos rendszerben a magánszemély azonosítására szolgáló, véletlenszerűen képzett számsor.

Ügyfélazonosító-számot jelen nyomtatvány elektronikus vagy személyes benyújtásával lehet igényelni. Elektronikus úton történő beküldésre a Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartáshoz kapcsolódó tárhelyen - az úgynevezett biztonságos kézbesítési szolgáltatási címen - (a továbbiakban: KÜNY tárhely (korábban ügyfélkapu)) keresztül van lehetőség, míg személyesen a személyazonosság igazolása mellett papír alapon az internetes kitöltő-ellenőrző programmal kitöltött és kinyomtatott, illetőleg az üres állapotban kinyomtatott és tollal kitöltött nyomtatvány nyújtható be az állami adóhatósághoz. A személyesen igényelt ügyfélazonosító-számok tértivevényes postai küldeményként kerülnek kézbesítésre, míg az elektronikus úton igényelteteket a kérelmező KÜNY tárhelyére (ügyfélkapujára) küldi meg az adóhatóság.

Az adatlap ÁNYK-AbevJava internetes kitöltő programja segítséget nyújt a hibátlan kitöltésben és az adatok gyorsabb adóhatósági feldolgozásában. Amennyiben a kérelmet az ÁNYK-AbevJava nyomtatványkitöltő program segítségével tölti ki, majd azt kinyomtatva papír alapon kívánja beadni, akkor kérjük, hogy a kérelem feldolgozásának megkönnyítése érdekében, téves adat esetén, a kinyomtatott kérelmet ne íróeszközzel (tollal, ceruzával, stb.) javítsa, hanem azt újra nyomtatványkitöltő programmal készítse el, és a – kitöltő program által ellenőrzött – kérelmet nyomtassa ki a helyes adatokkal.

Az ügyfélazonosító-szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy által történt megismerését a magánszemély haladéktalanul köteles az adóhatósághoz papíralapon írásban, vagy az KÜNY tárhelyen (ügyfélkapun) keresztül elektronikus úton, illetve telefonon a 06-80-20-21-22 számon bejelenteni. Ez utóbbi esetben az adóhatóság a természetes személy azonosítását az általa nyilvántartott, természetes azonosító adatok segítségével végzi el.

Abban az esetben, ha az ügyfélazonosító-száma elveszett, megsemmisült vagy jogosulatlan személy tudomására jutott kérheti az ügyfélazonosító-szám cseréjét elektronikus úton vagy papíralapon. Az ügyfélazonosító-szám törlését elektronikus úton vagy papíralapon ok megjelölése nélkül kérheti az adóhatóságtól. Csere esetén az adóhatóság új ügyfélazonosító-számot ad ki, ezzel egy időben a régi ügyfélazonosító-szám törlésre kerül.

Ha Ön adóhatósági 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 az adóhatóság értesítésében találhat meg. Az ismételten benyújtott adatlapon nem elegendő a helyes adatot feltüntetni (pótolni), ismételten meg kell adni minden olyan adatot, amelyre a bejelentés (változás-bejelentés) vonatkozott.

A kérelem benyújtása illetékmentes.

3. Eljárás más nevében (képviselőt)

Felhívjuk figyelmét, hogy az adózó képviselője (törvényes képviselője, illetve állandó meghatalmazottja, megbízottja) kizárólag abban az esetben járhat el az adóügyek telefonon történő intézése során, ha a képviseleti jogosultsága az adóügyek telefonos intézésére is kiterjed. A telefonos ügyintézésre való meghatalmazás megadása az Egységes Képviseleti Adatlap (EGYKE) benyújtásával történhet. Az EGYKE adatlap a 'T180-as elnevezésű adatlapot váltotta fel, melynek bevezetésével egyidejűleg az adózóknak elérhetővé vált a meghatározott ügycsoportokra vonatkozó – nem csak teljes körű – képviseleti meghatalmazás megadása is a telefonos ügyintézésre. A 2015. július 17-e előtt a 'T180-as nyomtatványon benyújtott meghatalmazások továbbra is feljogosítanak a telefonos ügyintézésre, mint teljeskörű meghatalmazás, azonban a már meglévő meghatalmazások módosítására vagy az új meghatalmazások bejelentésére csak az EGYKE adatlapon van lehetőség. A telefonos ügyintézési jogosultságot magában foglaló képviseleti jogosultság bejelentésére vonatkozóan további részletes információkat az EGYKE adatlap kitöltési útmutatójában talál.

4. Kérelem kitöltése

A kérelem **1. rovatában** kérjük feltüntetni a kérelmet benyújtó természetes személy **nevét**, továbbá ha az ügyfélazonosító-számot tartalmazó boríték postázását nem az állandó lakóhelyére kéri, a **postázási címét**. Postázási címként **kizárólag magyarországi cím adható meg**. Amennyiben külföldi tartózkodása alatt kíván hozzájutni ügyfélazonosító-számához,

javasoljuk, hogy a kérelmet KÜNY tárhelyen (ügyfélkapun) keresztül nyújtsa be, ez esetben a kódot elektronikusan küldjük meg az Ön KÜNY tárhelyére (ügyfélkapujára), vagy adjon meghatalmazást magyarországi címmel rendelkező megbízottjának a postai küldeményei átvételére.

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

Telefonos ügyintézését lehetővé tevő ügyfélazonosító-szám igényléséhez a **3. pont melletti** kódkockát kell bejelölnie.

Telefonos ügyintézési jogosultsága törléséhez vagy cseréjéhez a **4. pont kódkockájában** törlés esetén **T**, csere esetén **C** betűt kell kiválasztania.

Tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket, hogy a telefonon intézett adóügyeket minden esetben ügyiratszámom veszi nyilvántartásba az állami adóhatóság, melyet a beszélgetés végén közöl. Az adózók által telefonon intézett ügyek visszahallgatása a személyi azonosítás megtörténtét követően kizárólag a fenti ügyiratszám segítségével történhet a visszahallgatásra nyitva álló 90 napos határidővel. Ezért az ügyintézés ellenőrizhetősége (hivatkozás, visszahallgatás) érdekében kérjük Tisztelt Ügyfeleinket, jelezzék, hogy az ügyiratszámról történő visszajelzés SMS-ben, vagy e-mail útján történjen. Kérjük, hogy az elérhetőségeik közül csak egyet tüntessenek fel a kérelmen, vagy az e-mail címüket vagy a telefonszámukat.

Az **5. pontban** jelölheti meg a telefonbeszélgetés ügyiratszámának SMS-ben történő közlésére alkalmas telefonszámot. Külön sor szolgál a magyar, illetve a külföldi telefonszám jelzésére. Kérjük, hogy a két sor közül csak egyet töltsön ki attól függően, hogy a megadni kívánt telefonszám magyar vagy külföldi.

U betűt kell jelölnie, ha Ön az ügyfélazonosító-számot első alkalommal kéri, illetve, ha csere miatt új ügyfélazonosító-számot igényel, és ehhez tartozóan akarja bejelenteni a telefonbeszélgetés ügyiratszámát tartalmazó SMS fogadására alkalmas telefonszámot. Ebben az esetben telefonszám megadása kötelező.

T betűt akkor kell jelölnie, ha a továbbiakban már nem kíván SMS-ben értesülni a telefonbeszélgetés ügyiratszámáról.

M betűt kell jelölnie, ha megváltozott az a telefonszám, amelyre SMS-ben kéri a telefonbeszélgetés ügyiratszámát. Ezen opció választása esetén telefonszám megadása kötelező.

A **6. pontban** jelölheti meg a telefonbeszélgetés ügyiratszámának elektronikus úton történő közlésére szolgáló e-mail címet.

U betűt kell jelölnie, ha Ön az ügyfélazonosító-számot első alkalommal kéri, illetve, ha csere miatt új ügyfélazonosító-számot igényel, és ehhez tartozóan akarja bejelenteni azt az e-mail címet, amelyre a telefonbeszélgetés ügyiratszámát tartalmazó e-mail küldjük. Ezen opció választása esetén az e-mail cím kitöltése kötelező. Kérjük, hogy e-mail címének feltüntetése során törekedjen a pontos megjelölésre és ne hagyjon szóközt.

T betűt akkor kell jelölnie, ha a továbbiakban már nem kíván e-mailben értesülni a telefonbeszélgetés ügyiratszámáról.

M betűt kell jelölnie, ha megváltozott az az e-mail cím, amelyre kéri a telefonbeszélgetés ügyiratszámát. Ezen opció választása esetén az e-mail cím kitöltése kötelező.

Kérjük, hogy amennyiben a 4. pontban az ügyfélazonosító-szám törlését kérte – azaz a kódkockában T betűt jelölt – úgy az 5. és a 6. pontokat ne töltsse ki!

Az aláírás rovatban a kérelmet benyújtó magánszemély aláírását kérjük szerepeltetni.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal