

Az adóhatóság telefonos ügyintéző rendszere 2016.

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezen információs füzet célja, hogy segítséget nyújtson Önnek az állami adóhatóság telefonos ügyintéző rendszerének megismerésében és használatában.

Telefonos ügyintézés, mint ügyfélbarát szolgáltatás

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) stratégiai célkitűzései között szerepel az adókötelezettségek teljesítését támogató, az adminisztrációs terheket csökkentő, egyúttal az adózók számára kényelmesebb ügyfélkapcsolati megoldásokat biztosító szolgáltatások bevezetése. Ennek szellemében 2009-ben az állami adóhatóság a már több éve működő általános telefonos tájékoztató (TCC) rendszere mellé egy telefonon keresztül történő ügyintézés és konkrét ügyekre vonatkozó tájékoztatás lehetőségét biztosító szolgáltatást vezetett be. A telefonos Ügyféltájékoztató és Ügyintéző Rendszer (ÜCC) érdemi újdonsága abban áll, hogy **az adózók a beazonosítást követően személyes jelenlét nélkül, telefonon is intézhetnek adóügyeket, vagy kérhetnek egyedi ügyekben tájékoztatást** a vonatkozó NGM rendeletben¹ meghatározott ügykörben.

Az ÜCC a legkorszerűbb IP technológiára épülve biztosítja az ügyfelek területi (illetékesség) és ügyviteli specializáció (telefonon keresztül intézhető egyes adóügyek) alapján történő kiszolgálását. Az IP, azaz Internet Protokoll segítségével történő hangátvitel a távközlés olyan formája, ahol a beszélgetés nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem az interneten vagy más, szintén IP-alapú adathálózaton folyik.

A telefonon intézhető ügyek köre

A telefonos ügyintéző rendszerben a NAV adóztatási szerve – a hivatkozott NGM rendelet értelmében – **az alábbi ügyek telefonos intézésének lehetőségét biztosítja:**

1. az adózó – állami adóhatóságnál nyilvántartott törzsadataira vonatkozó – egyedi bejelentéseivel, változás-bejelentéseivel kapcsolatos eljárás,
2. adóazonosító jelről igazolás kiállítás,
3. levelezési cím rögzítés,
4. közösségi adószám igénylés,
5. az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.) 23. § (3) bekezdése szerinti bejelentés (értékhatár elérésének bejelentése),
6. egészségügyi szolgáltatási járulék hatálya alá történő bejelentkezés,
7. az Art. 16. § (4) bekezdése szerinti (biztosított bejelentés) kötelezettséggel összefüggésben a munkáltató vagy a kifizető által hibásan benyújtott bejelentő és változás-bejelentő adatlap javítás,

¹ Az adóügyek állami adóhatóság előtt történő elektronikus intézésének szabályairól és egyéb adózási tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 47/2013. (XI.7.) NGM rendelet

8. papír alapon érkezett, vagy papír alapon is benyújtható, elektronikus úton érkezett bevallás javítás²,
9. adónemek közötti átvezetés kezdeményezése,
10. hibásan benyújtott átvezetési kérelem javítása,
11. személyi jövedelemadó tartozás rendezését követő kiutalás teljesítése az önkéntes biztosító pénztár részére, nyugdíj-előtakarékossági számlára, nyugdíjbiztosítási számlára,
12. adófolyószámlával kapcsolatos észrevétel,
13. adó-, együttes adó-, és jövedelemigazolás iránti kérelem előterjesztése,
14. a gépjármű forgalmazók illetékmentességének megállapításához kapcsolódó nyilatkozat rögzítés,
15. tájékoztatás az ellenőrzést végző személy személyazonosságáról és megbízásának érvényességéről, a megbízólevél számáról, az ellenőrzés alá vont adónemekről és időszakról,
16. tájékoztatás a közösségi adószám érvényességéről,
17. egyedi tájékoztatás az adózó állami adóhatóságához bejelentett törzsadatairól, az adózó adószámlájáról, az adózó adószámla-kivonatáról, az adózót érintő fizetési kötelezettségről, köztartozásról, adóügyek elektronikus intézésére vonatkozó adóhatósági regisztrációról, az állandó meghatalmazásról, az adózó bevallásainak adatairól, az adózó hibás bevallásáról, az adózó által elmulasztott bevallások miatt kiszabott mulasztási bírságról.

A szolgáltatás igénybevételének feltételei

1. A telefonos ügyintéző rendszer szolgáltatásainak igénybevételéhez egy egyedi azonosító kód (PIN-kód), azaz **ügyfélazonosító-szám szükséges**. Az ügyfélazonosító-szám olyan véletlenszerűen képzett számsor, amely a telefonáló beazonosítását szolgálja. Az azonosító szám képzését az ügyfél – az adóhatóság honlapjáról letölthető – papír alapon vagy ügyfélkapun keresztül elektronikusan beküldött TEL elnevezésű nyomtatványon illetégmentesen kérheti.

A telefonos ügyintézés lehetővé tevő ügyfélazonosító-számmal kapcsolatos ügyintézés a NAV bármelyik megyei (fővárosi) adóigazgatóságán lehet kezdeményezni. A kérelem papír alapú benyújtása esetén biztonsági, ún. „bélelt” borítékban, ajánlott küldeményként postázza az adóhatóság kizárólag belföldi címre, míg a kérelem ügyfélkapun keresztül történő benyújtása esetén, az ügyfélazonosító-szám a kérelmező elektronikus tárhelyére kerül megküldésre. Az ügyfélazonosító-szám kiadására a közigazgatási ügyintézési határidő általános szabályai vonatkoznak, ugyanakkor a tapasztalatok szerint – elsősorban az elektronikus úton igényelt – azonosítók legfeljebb néhány napon belül kiküldésre kerülnek.

Az ügyfélazonosító-szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy által történt megismerését az adózó haladéktalanul köteles az adóhatósághoz papíralapon írásban, vagy az ügyfélkapun keresztül elektronikus úton, illetve az ÜCC rendszeren keresztül telefonon bejelenteni. Ez utóbbi esetben az adóhatóság az adózó azonosítását az általa nyilvántartott, természetes azonosító adatok segítségével végzi el. Az ügyfélazonosító-szám letiltása esetén a szolgáltatás további igénybevételéhez mindenképpen új TEL nyomtatvány benyújtása szükséges.

² A „papír alapon is benyújtható” kitélt önállóan, az adózó bevallói státuszától függetlenül kell vizsgálni. Ennek megfelelően tehát egy '65-ös ÁFA bevallás javítására lehetőséget ad a jogszabály (akár elektronikus bevallásra kötelezett adózó esetén is), de egy '08-as bevallás javítása nem tartozik a rendelet hatálya alá.

2. A telefonos ügyintéző rendszerben az adózók nem csak saját ügyükben, hanem **képviselőként** más ügyében is eljárhatnak abban az esetben, ha az ügyfélazonosító-szám igénylése mellett rendelkeznek a telefonos ügyintézéshez szükséges meghatalmazással, melyet az **Egységes Képviselési Adatlap (EGYKE) benyújtásával tehetnek meg**. Az EGYKE adatlap a 'T180-as elnevezésű adatlapot váltotta fel, melynek bevezetésével egyidejűleg az adózóknak elérhetővé vált a meghatározott ügycsoportokra vonatkozó – nem csak a teljes körű – képviselési meghatalmazás megadása is a telefonos ügyintézés során. A 2015. július 17-e előtt a 'T180-as nyomtatványon benyújtott meghatalmazások továbbra is feljogosítanak a telefonos ügyintézésre, mint teljes körű meghatalmazás, azonban a már meglévő meghatalmazások módosítására vagy az új meghatalmazás bejelentésére csak az EGYKE adatlapon van lehetőség.

Az ügyintézés menete

1. A telefonáló egyedi beazonosítása az adóigazolványon feltüntetett 10 jegyű **adóazonosító jelének** és az **ügyfélazonosító-számának** (PIN-kódjának) megadásával történik.

2. Az azonosítást követően az ÜCC rendszer IVR menüjében lehetőség van az ügyfélazonosító-szám módosítására. A módosítás során 4 számjegyű új PIN kód megadása lehetséges (a régi 8 számjegyű PIN kódok módosítása is 4 számjegyre történhet).

3. 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 ügyfélazonosító-számot, valamint az adószámot/adóazonosító jelet a hívás kezdeményezése előtt előkészíteni. Az adatbiztonságot szolgálja, hogy amennyiben az ügyfél több alkalommal is téves egyedi azonosítót használ, a rendszer a jogosultságát egy órára felfüggeszti, amelyre hangbemondás figyelmezteti. Az ideiglenes letiltás utáni többszöri sikertelen próbálkozást követően az azonosító törlésre kerül. Törölt ügyfélazonosító-számmal rendelkező ügyfeleink a szolgáltatást a TEL nyomtatvány ismételt benyújtása, új ügyfélazonosító-szám képzése és kiküldése után vehetik igénybe.

4. Sikeres azonosítást követően az ügyfelek a telefon nyomógombjainak segítségével **kiválaszthatják azt a menüpontot** (tárgykört, ügýtípust), **amelyben ügyet szeretnének intézni**, vagy egyedi tájékoztatást szeretnének kapni. A telefonhívást a rendszer a telefonáló illetékessége szerinti megyei igazgatóságra, az adott típusú telefonos ügyintézésre bejelentkezett ügyintézőhöz osztja le. A telefonos ügyintéző rendszer menüstruktúrája a NAV honlapjáról letölthető.

5. A NAV adóztatási szerve az ÜCC rendszerben folytatott telefonbeszélgetéseket az Art. 52. § (17) bekezdése alapján – a meggyőződés a közösségi adószám érvényességéről ügýtípus kivételével – rögzíti, és meghatározott időtartamig tárolja. A **rögzített telefonbeszélgetéseket az adózók 90 napon belül üzemidőn kívül, vagyis akár az éjszakai órákban illetve hétvégén is visszahallgathatják**. A visszahallgatás feltétele, hogy az ügyfél a beazonosítást követően rendelkezzen a telefonbeszélgetéshez kapcsolódó ügyiratszámokkal. Az ügyiratszámot ügyfeleink a beszélgetés során az ügyintéző tájékoztatása alapján, vagy a PIN kód igénylés során megadott e-mail címre, vagy sms fogadására alkalmas telefonszámra küldött szöveges üzenet útján ismerhetik meg.

Üzemidő és elérhetőség

A NAV adóztatási szervének telefonos ügyintéző rendszere **belföldről** hívható a **06-40/20-21-22** telefonszámon, de **külföldről** is elérhető a **36-1/441-96-00** telefonszámon. A telefonos ügyintéző szolgáltatás munkanapokon

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

áll rendelkezésre. A telefonos ügyintéző rendszer üzemidejéről annak menürendszerében is tájékoztatást kaphat.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal