

A NAV telefonos ügyintéző rendszere (ÜCC) 2020

A NAV telefonos Ügyfélértájékoztató és Ügyintéző Rendszerének (ÜCC) használatával **az ügyfelek a beazonosítást követően meghatározott ügykörökben¹ intézhetnek adóügyeket, kérhetnek egyedi ügyekben tájékoztatást.**

Milyen ügyek intézhetők telefonon?

A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az ügyintézés menete

Nyitvatartási idő és elérhetőség

Milyen ügyek intézhetők telefonon?

Tájékoztatás:

- az adózói minősítéssel kapcsolatban,
- az ellenőrzést végző személy személyazonosságáról és megbízásának érvényességéről, a megbízólevél számáról, az ellenőrzés alá vont adónemekről és időszakról,
- közösségi adószám érvényességéről,
- a NAV-hoz bejelentett törzsadatokról,
- az adószámláról, az adószámla-kivonatáról,
- fizetési kötelezettségekről, köztartozásokról,
- a képviseletre vonatkozóan a NAV-nál nyilvántartott adatokról (állandó meghatalmazásról),
- a bevallások adatairól, a hibás bevallásról, az elmulasztott bevallásokról,
- az adó-, jövedelem- és illetőségigazolás ügyintézéséről.

Ügyintézés:

- 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, változás-bejelentésekkel kapcsolatos eljárás,
- 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),
- a papír alapon érkezett, vagy a papír alapon is benyújtható, elektronikus úton érkezett bevallások javítása – a jövedéki adó kivételével – (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben), az szja bevallási tervezet papíron megküldése igénylése és kiegészítése kezdeményezése,

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

- adószámla átvezetés, a hibásan benyújtott átvezetési és kiutalási kérelem javítása (az adózó személyes jelenlétét nem igénylő esetben),
- az egészségügyi szolgáltatási járulék hatálya alá történő bejelentkezés,
- igazolás kérése adóazonosító jelről,
- a gépjármű forgalmazók illetékmentességének megállapításához kapcsolódó nyilatkozat,
- természetes személy levelezési cím bejelentése,
- az áfa törvény 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 és a szüneteltetés utáni folytatás bejelentése,
- az egyéni vállalkozói tevékenység megszüntetése.

A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Ahhoz, hogy az ÜCC-t használni lehessen, azonosítás szükséges, mely kétféleképp lehetséges;

- ügyfélazonosító-számmal, ami a NAV-tól,
- részleges kódú telefonos azonosítóval (RKTA), ami bármelyik kormányablakban, okmányirodában igényelhető.

Ügyfélazonosító-szám (korábban: PIN kód) igénylése:

- személyesen (a kérelmező ügyfél személyi adatainak és személyazonosságának ellenőrzése mellett),
- KÜNY tárhelyen² (ügyfélkapun) keresztül, elektronikusan benyújtott

TEL elnevezésű nyomtatványon illetékmentesen kérhető.

A nyomtatvány letölthető a NAV honlapjáról.

www.nav.gov.hu/nav/letoltesek/nyomtatvanykitolto_programok

Az ügyfélazonosító-szám képzése a **NAV bármelyik megyei (fővárosi) adóigazgatósága ügyfélszolgálatán** kezdeményezhető.

A személyesen igényelt ügyfélazonosító-számot térítvényes postai küldeményként kézbesíti, míg az elektronikus úton igényeltet a kérelmező KÜNY tárhelyére küldi meg a NAV. Az ügyfélazonosító-szám kiadására az ügyintézési határidő 30 nap, az elektronikus úton igényelt azonosító néhány napon belül megérkezik a tárhelyre.

² Központi Ügyfél-regisztrációs Nyilvántartáshoz kapcsolódó tárhely – biztonságos kézbesítési szolgáltatási cím – [a továbbiakban: KÜNY tárhely (ügyfélkapu)].

Ügyfélazonosító-szám módosítása:

Az ÜCC-ben módosítani lehet az ügyfélazonosító-számot. A módosítás során új – szabadon választható – 4 számjegyű ügyfélazonosító-számot lehet megadni, és módosítani lehet a korábban képzett (rég, 8 számjegyű) PIN kódokat 4 számjegyre.

Az **ügyfélazonosító-szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy által megismerését** az adózó haladéktalanul köteles bejelenteni (papíralapon írásban, a KÜNY tárhelyen keresztül elektronikus úton, vagy az ÜCC-n).

Az ügyfélazonosító-szám letiltása esetén a szolgáltatás további igénybevételéhez új TEL nyomtatvány benyújtása szükséges.

Eljárás képviselőként az ÜCC-ben

Lehetőség van **képviselőként** is az ÜCC-ben eljárni, ha az ügyfélazonosító-szám igénylése mellett a képviselő rendelkezik az ügyintézéshez szükséges meghatalmazással. Az EGYKE adatlapon lehetőség van teljeskörűen és meghatározott ügycsoportokra vonatkozó meghatalmazásra a telefonos ügyintézés során.

A korábban benyújtott meghatalmazások, melyeknél még nem lehetett különböző telefonon intézhető ügyeket jelölni, csak az adóügyek telefonon történő intézésére vonatkozó jogosultságot általánosságban, továbbra is feljogosítanak a telefonos ügyintézésre, teljeskörű meghatalmazásként.

Az ügyintézés menete

1. Azonosítás:

- a) **Ügyfélazonosító-számmal:** A beazonosítás az adóigazolványon feltüntetett 10 számjegyű **adóazonosító jel** és az **ügyfélazonosító-szám** megadásával történik.
- b) **RKTA azonosítóval:** A 8 számjegyű telefonos azonosító, illetve a 6 számjegyből álló jelszó 3 számjegyének megadásával történik.
- c) 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/adóazonosító jelet a hívás kezdeményezése előtt előkészíteni.

Ideiglenes letiltás:

Ha az ügyfél három egymást követő alkalommal téves egyedi azonosítót használ, a rendszer a jogosultságát egy órára felfüggeszti, amelyre hangbemondás figyelmezteti.

Az azonosító szám törlése:

Az ideiglenes letiltás utáni újbóli háromszori sikertelen próbálkozást követően az azonosító törlődik. A törlést követően az ÜCC használata ügyfélazonosító-számmal, az új TEL nyomtatvány benyújtásával kezdeményezhető.

Törölt RKTA azonosító esetében a 1818-as Kormányzati Ügyfélvonalon keresztül kérhető segítség.

2. **Siker**es azonosítást követően az ügyfelek kiválaszthatják azt a menüpontot (tárgykört, ügytípust), amelyben ügyet szeretnének intézni, vagy egyedi tájékoztatást szeretnének kapni. Az ÜCC menüstruktúrája a NAV honlapjáról [a www.nav.gov.hu/kapcsolat](http://www.nav.gov.hu/kapcsolat) elérési útvonalon letölthető.

3. Az ÜCC rendszerben folytatott telefonbeszélgetések rögzítődnek³, és meghatározott időtartamig tárolódnak.

A rögzített telefonbeszélgetéseket az adózók 90 napon belül bármikor visszahallgathatják.

A visszahallgatáshoz szükség van a telefonbeszélgetéshez kapcsolódó ügyiratszámra, amelyet a beszélgetés során az ügyintéző ad meg, vagy az azonosító szám igénylés során megadott e-mail címre, vagy sms-ben küldött szöveges üzenet útján ismerhető meg.

Nyitvatartási idő és elérhetőség

A NAV telefonos ügyintéző rendszere **belföldről** a **06-80/20-21-22** telefonszámon hívható, **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.

Nemzeti Adó- és Vámhivatal

³ Art. 124. § (5) bekezdése alapján.