

Az adóhatóság telefonos ügyintéző rendszere

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 NAV vezetője által meghatározott ügykörben¹.**

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

Az alábbi ügyek intézésére van lehetőség a ÜCC-n keresztül:

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 adószámlájáról, az adószámla-kivonatáról,
- f. Fizetési kötelezettségekről, köztartozásokról,

¹ Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 5. § (3a) bekezdése alapján

- g. A 47/2013. (XI. 7.) NGM rendelet 3. §-ában meghatározott regisztrációról, így az ügyfélkapus regisztrációról, és az adóügyek elektronikus intézéséhez szükséges meghatalmazás megadásáról,
- h. Az állandó meghatalmazásról,
- i. 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. 16. § (4) bekezdése 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 jellel,
- j. A gépjármű forgalmazók illetékmentességének megállapításához kapcsolódó nyilatkozat megtétele,
- k. Levelezési cím bejelentése,
- l. Az Art. 23. § (3) bekezdése szerinti bejelentés az adókötelezettséget keletkeztető, törvényben meghatározott értékhatár elérésével kapcsolatban,
- m. Közösségi adószám iránti kérelem benyújtása.

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 illetékmentesen kérheti.

A telefonos ügyintézést lehetővé tevő ügyfélazonosító-számmal kapcsolatos ügyintézést 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 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 Képviseleti 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 – képviseleti 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 ügyiratszámmal. 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 a 06-80/20-21-22** telefonszámon hívható, 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