

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 Ügyféléjtájékoztató 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 bejelentései, változás-bejelentései,
2. közösségi adószám igénylése,
3. az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.) 23. § (3) bekezdése szerinti bejelentés (értékhatár elérésének bejelentése),
4. egészségügyi szolgáltatási járulék hatálya alá történő bejelentkezés,

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

5. papír alapon érkezett, vagy papír alapon is benyújtható, elektronikus úton érkezett bevallás javítása²,
6. adónemek közötti átvezetés kezdeményezése,
7. adó-, együttes adó-, és jövedelemigazolás iránti kérelem előterjesztése,
8. a gépjármű forgalmazók illetékmentességének megállapításához kapcsolódó nyilatkozat megtétele,
9. meggyőződés az ellenőrzést végző személy személyazonosságáról és megbízásának érvényességéről, a megbízólevél számáról, az ellenőrzés alá vont adónemekről és időszakról,
10. meggyőződés a közösségi adószám érvényességéről,
11. egyedi tájékoztatás az adózó állami adóhatósághoz bejelentett törzsadatairól, az adózó adószámlájáról, az adózó adószámla-kivonatáról, adóügyek elektronikus intézésére vonatkozó adóhatósági regisztrációról, az állandó meghatalmazásról, az adózó bevallásainak adatairól, az adózó hibás bevallásáról.

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 8 jegyű szám, amely a telefonáló beazonosítását szolgálja. Az azonosító szám képzését az ügyfél vagy képviselője – az adóhatóság honlapjáról letölthető – papír alapon vagy Ügyfélkapun keresztül elektronikusan beküldött TEL elnevezésű nyomtatványon illetékmentesen kérheti.

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. Célszerű tehát azonosító kódot igényelni, mert annak rendelkezésre állása esetén – a fent említett kategóriákban – a későbbiekben felmerülő adóügyek azonnali intézésére nyílik lehetőség. Egyéni ügyfélazonosító hiányában azonban az adózó, illetve képviselője az egyes adóügyeit nem intézheti telefonon.

Az ügyfélazonosító-számot a TEL nyomtatvány papír alapú benyújtása esetén biztonsági, ún. „bélelt” borítékban, ajánlott küldeményként postázza az adóhatóság az ügyfél vagy meghatalmazottja részére, míg a kérelem Ügyfélkapun keresztül történő benyújtása esetén az ügyfélazonosító-szám a kérelmező elektronikus tárhelyére kerül megküldésre.

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.

Az ügyfélazonosító-szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy által történt megismerését az adózó vagy képviselője 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, illetve képviselőjének 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 **állandó és teljes körű meghatalmazással**, és képviseleti jogosultságukat a 'T180-as adatlapon az adóhatósághoz korábban már bejelentették.

Az ügyintézés menete

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

2. 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 kizárólag a TEL nyomtatvány ismételt benyújtása, új ügyfélazonosító képzése és kiküldése után vehetik igénybe.

3. Sikeres azonosítást követően az ügyfelek a telefon nyomógombjainak segítségével **kiválaszthatják azt a menüpontot** (tárgykört, ügytípust), **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.

4. A NAV adóztatási szerve az ÜCC rendszerben folytatott telefonbeszélgetéseket az Art. 52. § (17) bekezdése alapján – a meggyőződés a közösségi adószám érvényességéről ügytípus 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 helyi tarifával** 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.