

# Az elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás általános szabályai adóügyekben

(Közzétéve: 2024.01.26.)

Az adóügyek döntő többsége már személyes jelenlét nélkül is intézhető, mert a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) is alkalmazza a kapcsolattartás elektronikus csatornáit. Vannak, akiknek ez kötelező, és vannak, akik erről dönthetnek.

Bárkinek van tehát lehetősége az elektronikus ügyintézésre és kapcsolattartásra, aminek azonban fontos szabályai vannak az adatbiztonság, az ügyfelek egyértelmű azonosítása és egyéb tényezők miatt. Ezek a szabályok szerepelnek ebben az információs füzetben.

A NAV-nál elektronikus ügyintézésre használható online felületeket összegyűjtve, a NAV honlapján a *NAV Online* menüpontban találja: <https://nav.gov.hu/ugyfeliranytu/nav-online>.

## Tartalom:

1.	Mit jelent az elektronikus ügyintézés a gyakorlatban? .....	2
2.	Ügyfél-azonosítási feltétel.....	2
3.	Elektronikus postázás, tárhely .....	3
4.	A kötelező elektronikus kapcsolattartás .....	3
5.	Kézbesítés a tárhelyre.....	4
6.	Küldés a tárhelyről .....	5
7.	Kinek kötelező az elektronikus kapcsolattartás? .....	5
8.	Kinek van joga az elektronikus kapcsolattartásra?.....	6
9.	Hogyan tart a NAV elektronikusan kapcsolatot azzal, akinek ez nem kötelező? .....	6
10.	Beküldött elektronikus iratok hitelesítése, aláírása .....	7
	a) Elfogadható elektronikus aláírások (bélyegzők) .....	7
	b) Hitelesítés AVDH-val .....	8
11.	Irányadó jogszabályok.....	8

## **1. Mit jelent az elektronikus ügyintézés a gyakorlatban?**

**A NAV és az ügyfél közötti elektronikus ügyintézésnek három formája van.**

A legalapvetőbb forma, amikor az ügyfél és a NAV elektronikusan leveleznek (kérelem, bevallás, iratküldés stb.), azaz a postázás elektronikus.

Az elektronikus ügyintézés lehetséges a NAV elektronikus felületein is: az ügyfél egy informatikai alkalmazásban intézheti egyes ügyeit (bejelentéseket tehet, lekérdezhet adatokat, nyilatkozhat). Ilyenek például: az eSZJA-alkalmazás, az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazás (ONYA) vagy a NAV Ügyfélportál (NAV ÜPO).

Az elektronikus kapcsolattartás harmadik módja a telefonos kapcsolattartás.

**A NAV-nál valamennyi ügyfél intézheti adóügyeit elektronikusan, sok esetben ez kötelező is.**

Minden olyan ügy intézhető elektronikusan is, amelyben az ügyfél személyes megjelenésére nincs szükség, illetve ahol az nem kizárt (például a NAV idézésére kötelező személyesen megjelenni, és a helyszíni szemlét is lehetővé kell tenni).

Valamennyi forma közös jellemzője, hogy konkrét ügyeket csak akkor lehet intézni, ha az ügyfél azonosítja magát, azaz valamilyen módon az elektronikus ügyintézési rendszerbe bejelentkezik.

**Azonosítás nélkül a NAV csak általános tájékoztatást adhat.**

Mivel egy e-mail elküldésekor nem lehetséges a biztonságos és hiteles azonosítás, ebben a formában konkrét ügyekben nem lehet a NAV-val kommunikálni.

## **2. Ügyfél-azonosítási feltétel**

Az ügyfelek azonosítása, azaz belépése a NAV elektronikus ügyintézési biztossító rendszereibe a **Központi Azonosítási Ügynökön (KAÜ)** keresztül történik, ami nem a NAV által üzemeltetett alkalmazás, ugyanis a KAÜ az egész közigazgatásban egységesen működik.

Jelenleg a KAÜ az alábbi elektronikus azonosítási módszerek valamelyikével azonosítja az ügyfeleket:

1. ügyfélkapus azonosítás,
2. e-személyi igazolvánnyal azonosítás,
3. ügyfélkapu+ (kétfaktoros azonosítás),
4. részleges kódú telefonos azonosítás (RKTA),
5. arcképes azonosítás.