

## 2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

2.1. **Általános tájékoztatást** a NAV Infóvonalán bárki, **azonosítás nélkül** kérhet.

2.2. **Egyedi ügyintézéshez és tájékoztatáshoz** (vagyis ahhoz, hogy az 1.2 pont szerinti ügyekben tájékoztatást kérhessen, illetve az 1.3 pont szerinti ügyeket intézhessen) **azonosítás szükséges**. Ez két módon lehetséges;

- ügyfél-azonosító számmal, ami a NAV-tól,
- részleges kódú telefonos azonosítóval (RKTA), ami bármelyik kormányablakban

igényelhető.

**Ügyfél-azonosító szám (korábban: PIN-kód) igénylése:**

- **Személyesen**

Az ügyfél-azonosító szám a NAV bármelyik vármegyei (fővárosi) adóigazgatóságának ügyfélszolgálatán igényelhető TEL adatlapon. Az ügyfél-azonosító számot postán küldi meg a NAV, az ügyintézési határideje 30 nap.

- **Elektronikusan**

Az [Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazásban](#) (ONYA) ügyfélkapus azonosítás után az Új nyomtatvány/Kérelmek/TEL adatlap kiválasztásával és kitöltésével.

Az **elektronikusan küldött kérelmek alapján** a NAV megküldi az ügyfél KÜNY-tárhelyére<sup>2</sup> a telefonos ügyintézéshez szükséges PIN-kódot.

**A kiadott PIN használatával kezdeményezhető az ügyintézés.**

**Ügyfél-azonosító szám módosítása:**

Az igénylésnél felsorolt esetek mellett, a NAV Infóvonalán keresztül is módosítható az ügyfél-azonosító szám. A módosításkor új – szabadon választható – 4 számjegyű ügyfél-azonosító számot lehet megadni, és módosítani lehet a régi, 8 számjegyű PIN-kódokat is, 4 számjegyűre.

Az **ügyfél-azonosító szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy általi megismerését** az adózó haladéktalanul köteles bejelenteni (személyesen, elektronikusan a KÜNY-tárhelyen keresztül, vagy a NAV Infóvonalán).

**Az ügyfél-azonosító szám letiltását követően, a szolgáltatás további igénybevételéhez új TEL-nyomtatványt kell benyújtani.**

**Eljárás képviselőként:**

---

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

Az 1.2. és az 1.3. pont szerinti ügyekben és tájékoztatások során lehetőség van **képviselőként** is eljárni, ha az ügyfél-azonosító szám, vagy RKTA mellett a képviselő rendelkezik az ügyintézéshez szükséges állandó meghatalmazással. Az állandó meghatalmazást az [UJEGYKE-adatlapon](#) lehet benyújtani.

Az UJEGYKE-adatlapon a meghatalmazást ügyintézési formától (személyes, elektronikus, telefonos) függetlenül egységesen lehet megadni, mely azt jelenti, hogy – a korábbi adatlaptól eltérően – külön-külön már nem lehet jelölni a telefonos ügyintézés.

Az UJEGYKE-adatlapon lehetőség van teljeskörű és meghatározott (fő)ügycsoportokra vonatkozó meghatalmazás bejelentésére is. Bármely (fő)ügycsoport jelölése adott (fő)ügycsoport körében kiterjed valamennyi ügyintézési formára, így a telefonos ügyintézésre is, feltéve, hogy az adott ügy telefonon intézhető.

A korábban benyújtott meghatalmazások, melyeknél csak az adóügyek telefonos intézésére vonatkozó jogosultságot lehetett jelölni általánosságban, továbbra is feljogosítanak telefonos ügyintézésre (abban a körben, amelyre a korábbi jelölés vonatkozott).

### 3. Az ügyintézés menete

Az **egyedi ügyintézés és tájékoztatás kérésekor** (vagyis az 1.2. és 1.3. pont szerinti esetekben) az ügyintézés azonosítással kezdődik.

#### **Azonosítás:**

- Ügyfél-azonosító számmal: az azonosítás az adóigazolványon feltüntetett 10 számjegyű **adóazonosító jel** és az **ügyfélazonosító szám** megadásával történik.
- RKTA-azonosítóval: a **8 számjegyű telefonos azonosító, illetve a 6 számjegyből álló jelszó 3 számjegyének megadásával történik.**
- 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. A jogosultság felfüggesztésére hangbemondás figyelmeztet.

#### ***Az ügyfél-azonosító szám törlése:***

Az ideiglenes letiltás utáni újabb háromszori sikertelen próbálkozás után az azonosító törlődik. A törlést követően ügyfél-azonosító számmal, új TEL-nyomtatvány benyújtásával lehet kezdeményezni.