

A telefonos ügyintéző rendszer szolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges azonosítás módjai

Ügyfélazonosító-szám:

Az ügyfélazonosító-szám olyan véletlenszerűen képzett 4 számjegyű számsor, amely a telefonáló beazonosítását szolgálja.

Az ügyfélazonosító-szám képzését az ügyfél – az adóhatóság honlapjáról letölthető – személyesen (a kérelmező ügyfél személyi adatainak és személyazonosságának ellenőrzése mellett) vagy KÜNY tárhelyen 2(ügyfélkapun) keresztül elektronikusan benyújtott **TEL** elnevezésű nyomtatványon illetékmentesen kérheti.

A telefonos ügyintézőt lehetővé tevő ügyfélazonosító-számmal kapcsolatos ügyintézőt a NAV bármelyik megyei (fővárosi) adóigazgatóságán lehet kezdeményezni. A személyesen igényelt ügyfélazonosító-szám tértivevényes postai küldeményként kerül kézbesítésre, míg az elektronikus úton igényeltet a kérelmező KÜNY tárhelyére küldi meg az adóhatóság. Az ügyfélazonosító-szám kiadására a közigazgatási ügyintézési határidő (30 nap) általános szabályai vonatkoznak, ugyanakkor a tapasztalatok szerint – elsősorban az elektronikus úton igényelt – azonosítók legfeljebb néhány napon belül kiküldésre kerülnek.

Az ÜCC rendszer IVR menüjében lehetőség van az ügyfélazonosító-szám – szabadon választható - módosítására. A módosítás során 4 számjegyű új PIN kód megadása lehetséges (a régi 8 számjegyű PIN kódok módosítása is 4 számjegyre történhet).

Az ügyfélazonosító-szám elvesztését, megsemmisülését, jogosulatlan személy által történt megismerését az adózó haladéktalanul köteles az adóhatósághoz papíralapon írásban, vagy a KÜNY tárhelyen (ügyfélkapun) keresztül elektronikus úton, illetve az ÜCC rendszeren keresztül telefonon bejelenteni. Ez utóbbi esetben az adóhatóság az ügyfél 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.

Részleges Kódú Telefonos Azonosítás:

A részleges kódú telefonos azonosítás szolgáltatáshoz kapcsolódó regisztrációs eljárás lefolytatása megtörténhet **személyes** ügyintézés keretében az ország **bármelyik okmány irodájában, illetve kormányablakában**. A regisztrációs eljárást követően az ügyfél rendelkezésére bocsátanak egy 8 számjegyű álló telefonos azonosító kódot, illetve egy 6 számjegyű álló egyszer használatos (azaz ideiglenes) jelszót.

A telefonos ügyintéző rendszerben az ügyfelek nem csak saját ügyükben, hanem **képviselőként** más ügyekben 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.