



S A J T Ó K Ö Z L E M É N Y

2020. március 27.

Egyszerűsítés a telefonos ügyintézésben

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) egyszerűsítette az egyedi azonosítók számok igénylését, amire az egyedi adóügyek telefonos intézéséhez van szükség az Ügyfél-tájékoztató és Ügyintéző Rendszerben (ÜCC). Az ügyfélazonosító szám legegyszerűbben az Online Nyomtatványkitöltő Alkalmazással (ONYA) igényelhető a TEL nyomtatványon.

Az ügyfélszolgálatok felkeresése helyett bizonyos adóügyeket egyszerűen, egy telefonhívással is el lehet intézni. Az ügyfélkapu mellett ez szintén egy kényelmes, gyors és biztonságos ügyintézési lehetőség. A telefonos ügyintézéshez mindössze ügyfélazonosító szám (PIN kód) vagy részleges kódú telefonos azonosítás szükséges. További előnye, hogy így a NAV munkatársa közvetlenül segíthet az ügyfeleknek személyes találkozás nélkül is.

A telefonos ügyintéző rendszerben többek között javítható a papíron is benyújtható bevallás, kérhető adó- és jövedelemigazolás, adónemek közötti átvezetés, be lehet jelenteni levelezési címet és az egészségügyi szolgáltatási járulék fizetésére is be lehet jelentkezni. Egyedi tájékoztatás kérhető az adószámla-egyenlegről, illetve az érintettek meggyőződhetnek az ellenőrzés tényéről és minőségükkel kapcsolatban is érdeklődhetnek.

A telefonos ügyintéző rendszer hétfőtől csütörtökig 8 óra 30 perctől 16 óráig, pénteken 8 óra 30 perctől 13 óra 30 percig ingyenesen hívható a **06-80/20-21-22-es** telefonszámon.

Az online nyomtatványkitöltő használatához csupán ügyfélkapu-regisztráció szükséges. A szolgáltatás a <https://onya.nav.gov.hu> linken érhető el, ahol belépéskor az ügyfélkapus azonosító adatok megadása után a telefonos ügyintézési kérelem az Új nyomtatvány/Kérelmek/TEL adatlap kiválasztásával és kitöltésével indítható el. Természetesen az alkalmazás mobil eszközön is működik.

A kérelmek alapján a NAV a következő napon megküldi az ügyfél KÜNY-tárhelyére a telefonos ügyintézési azonosításhoz szükséges PIN-kódot.

**Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Kelet-budapesti Adó- és Vámigazgatósága**