

## Panaszbejelentés Ügyfélkapun keresztül

Kérjük, amennyiben panaszbejelentést szeretne tenni, használja [elektronikus ügyintézési rendszerünket!](#)



A panasz mihamarabbi elintézése érdekében kérem tájékozódjon [honlapunkon](#), hogy panaszának intézése a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik-e.

### Az Ügyfélkapu használata

- **Amennyiben nem rendelkezik még Ügyfélkapus regisztrációval, akkor a teendője a következő:**

- 1) Keresse fel Elektronikus Panaszbejelentő Rendszer oldalunkat a <http://afssrv.nfh.hu/nfh/nfh.main.page> webcímen.
- 2) Nyomja meg a képernyő bal oldalán található „Belépés ügyfélkapun keresztül” menüpontot.
- 3) A „belépés szükséges” felirat alatt nyomja meg a Belépés gombot. (ezt a böngésző ablakot lehetőleg ne zárja be)
- 4) Az újonnan előugró ablak a Kormányportál Ügyfélkapujának belépő oldalára vezet.
- 5) Kattintson a „Még nem regisztrált?” felíratra.
- 6) Az „Ügyfélkapu regisztráció” 3. menüpontot kínál fel, amiből válassza a „Kitöltöm az adatlapot az ideiglenes regisztrációhoz” lehetőséget.
- 7) Töltse ki értelemszerűen a megjelent űrlapot. A kitöltést követően az űrlap alján nyomja meg a „Regisztráció elektronikus aláírás nélkül” felíratot a regisztráció véglegesítéséhez.
- 8) Nézze meg az e-mail címét, és kattintson az ott megküldött linkre a regisztráció érvényesítéséhez.
- 9) A linkre kattintáskor egy új ablakot nyit meg a böngésző, „Első bejelentkezés” címmel.
- 10) Itt írja be felhasználónevét, és az új jelszóhoz írjon be egy – a követelményeknek megfelelő – jelszót. Utána nyomja meg az OK gombot.
- 11) Ekkor térjen vissza az NFH Elektronikus Panaszbejelentő Rendszer ablakához (ld. 3. pont), és nyomja meg a belépés gombot. Ekkor a rendszer automatikusan belépteti.
- 12) A bal oldalt megjelenő menüpontokból (lakossági panaszbejelentés, illetve lakossági információkérés) válassza ki, mit szeretne.

Ideiglenes regisztrációja 30 naptári napig él. Ha szeretné fenntartani, akkor érdemes ezen időszakon belül az Okmányirodába befáradnia azonosítás céljából. Amennyiben ezt megteszi és bármelyik okmányirodában aláírásával igazolja, hogy hozzájárul adatainak rögzítéséhez és használatához, ideiglenes regisztrációját hitelesítik, és létrejön végleges személyes ügyfélkapuja. Ennek hiányában 30 nap után regisztrációja törlődik, melyről e-mail címére értesítés fog kapni.

A regisztráció törlődése nem azt jelenti, hogy panaszbejelentése is elveszett, figyelemmel arra, hogy azt az Ön által kiválasztott elsőfokú felügyelőség iktatja és onnantól iratként kezeli, az ügy kivizsgálását megkezdi. Az ügy állásáról annál a felügyelőségnél szükséges érdeklődnie, ahová a bejelentést címezte. Illetve a 30 napon belül, amíg regisztrációja él, az NFH Elektronikus Panaszbejelentő Rendszerébe belépve a „Keresés a benyújtott űrlapok között” menüben láthatja az

Ön által beküldött kérelmeket és onnan tájékozódhat a beadvány iktatószámáról, felelős ügyintézőjéről, az irat státuszáról.

- Amennyiben van már nemrégiben készített Ügyfélkapus (ideiglenes, vagy nem ideiglenes) regisztrációja

Kövesse a fenti 1-3. lépést és 11-12. lépéseket.

- Amennyiben a belépés során az alábbi ablak nyílik meg az ügyfélkapuban, akkor a teendője:



Az NFH Elektronikus Panaszbejelentő Rendszerében úgymond „újra kell azonosítania” magát az első belépésnél.

A csatolt képernyőképen az adatokat úgy kell pontosan kitöltenie, ahogyan azt a Kormányportál regisztrációjánál tette, pl. ha ott két keresztnévet írt be, akkor itt is kettőt kell, ha volt a név előtt jelző (pl. dr., vagy ifj., akkor azt is be kell írni).

Ha a Kormányablaknál a regisztrációkor a nevében szereplő ékezetes betűket nem megfelelően rögzítették, úgy az újraazonosításakor is úgy kell megadnia nevét.

Férfiaknak is ki kell tölteni a születési név rublikát (még akkor is, ha ugyanaz, mint a jelenleg használt nevük.\*

A születési dátumnál kérjük ne pontot tegyen a számok közé, hanem a mintán is látható kötőjeleket.

Ha ezeket betartja, a rendszer gombra nyomva az újraazonosítás remélhetőleg sikeresen megtörténik, a rendszer használható.

- **Belépési, küldési hibák (GYIK)**

- Ha nem engedi belépni a rendszer, ellenőrizze, hogy minden adatot úgy írt-e be, ahogyan azt a Kormányportál regisztrációnál tette.

- Ha nem küldi el a bejelentést a rendszer, csak hibaüzenetet ír ki, annak oka lehet, hogy a csatolható fájlok mérete korlátozott, max. 5 MB mellékelhető a panaszbejelentéshez.

- A bejelentéshez csak egy darab mellékeltet lehetséges csatolni.

- Ha nem biztos benne, hogy felvette-e a rendszer a beküldött kérelmét, nézze meg a "keresés a benyújtott űrlapok között" menüpontot, ahol sikeres mentés esetén megjelenik a kérelem űrlapja.

- A Panaszbejelentő Rendszer elsősorban Internet Explorer és Mozilla böngészővel kompatibilis.

- Ha minden tanácsot követve sem tud belépni, illetve beküldeni a kérelmét, akkor az alábbi linken megtalálható elérhetőségek közül válassza ki az Ön lakóhelye, vagy a bepanaszolni kívánt vállalkozás székhelye szerint illetékes területi felügyelőség címét, és bejelentését közvetlenül oda küldje meg, Elérhetőségek >>> <http://www.nfh.hu/node/4307>

- **Ügyfélkapu használatával kapcsolatos panaszok jelzése:**

Kérjük a [kapcsolat@nfh.hu](mailto:kapcsolat@nfh.hu) e-mail címre megküldött levelében jelezze, hogy milyen problémát tapasztalt, munkatársaink rövidesen felveszik Önnel a kapcsolatot.

*\* Jogszába'yaink ugyanis jelenleg már megengedik, hogy a férfi vegye fel felesége nevét, így a születési névhez képest neve megváltozik.*