



**AGRÁR-VÁLLALKOZÁSI**  
**HITELGARANCIA ALAPÍTVÁNY**

A vidékért kezeskedünk

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Hatályos: 2017. február 6-tól**

## Tartalomjegyzék

<b>I.</b>	<b>A szabályzat alapelvei</b> .....	3
<b>II.</b>	<b>A szabályzat hatálya</b> .....	3
1.	Személyi hatálya .....	3
2.	Tárgyi hatálya.....	3
3.	Kapcsolódó szabályzatok .....	3
<b>III.</b>	<b>Értelmező rendelkezések</b> .....	4
<b>IV.</b>	<b>A panasz bejelentésének módjai</b> .....	4
<b>V.</b>	<b>A panasz felvétele, nyilvántartása</b> .....	4
<b>VI.</b>	<b>A panasz kivizsgálása</b> .....	5
1.	Szóbeli panasz.....	5
2.	Írásbeli panasz .....	6
3.	A szóbeli és az írásbeli panasz benyújtásának közös szabályai .....	7
<b>VII.</b>	<b>A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai</b> .....	7
<b>VIII.</b>	<b>Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése</b> .....	8
<b>IX.</b>	<b>Panasz-ügyintézésel kapcsolatos feladat-és felelősségi körök</b> .....	8
<b>X.</b>	<b>A panasz-ügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők</b> .....	9
<b>XI.</b>	<b>A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése</b> .....	9
<b>XII.</b>	<b>Záró rendelkezések</b> .....	9
<b>XIII.</b>	<b>Melléklet</b> .....	10

Az Agrár-Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány (a továbbiakban: Alapítvány) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet, továbbá a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet alapján az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

## I. A szabályzat alapelvei

- 1. A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:** Az Alapítvány jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve és felismerve azt, hogy az Alapítvánnyal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, kimondja, hogy valamennyi panaszt teljes körűen kell kivizsgálni és megválaszolni. Az Alapítvány a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- 2. A panasz megkülönböztetés nélküli elbírálásának elve:** Az Alapítvány a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

## II. A szabályzat hatálya

### 1. Személyi hatálya

A jelen szabályzat hatálya kiterjed minden az Alapítvány alkalmazásában álló munkatársra. Az Alapítvány valamennyi munkatársa köteles a jelen szabályzat rendelkezéseit megismerni, azok betartásáért felelősséggel tartozik.

### 2. Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a panaszkezelési tevékenységre terjed ki. A panasznak nem minősülő bejelentésekre jelen szabályzat rendelkezései nem terjednek ki, kezelésük az Iratkezelési és ügyviteli szabályzatban meghatározott általános ügykezelési szabályok szerint történik.

### 3. Kapcsolódó szabályzatok

- Üzletszabályzatok,
- Kockázatvállalási szabályzat,
- A személyes adatok védelméről szóló szabályzat,
- Compliance szabályzat,
- Iratkezelési és ügyviteli szabályzat.

### III. Értelmező rendelkezések

1. Panasz az Alapítvány tevékenységével, szolgáltatásával, termékével vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben a panaszos egyértelműen az Alapítvány eljárását (különösen: a szerződéskötést, illetve az azt megelőző vagy a szerződés megkötésével, továbbá a szerződés fennállása alatti, az Alapítvány részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás, ügyintézési, nyilvántartási hiba) kifogásolja.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alapítványtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

2. Panaszos – azaz ügyfél – lehet az Alapítvány pénzügyi szolgáltatási tevékenységének igénybe vevője, azaz azok az Alapítvánnyal pénzügyi szolgáltatási szerződést kötő pénzügyi intézmények, amelyek szerződéseikhez az Alapítvány kezességét vállal, valamint az általuk Hpt. szerint igénybe vett közvetítők.

### IV. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz
  - a) személyesen:  
a panaszügyintézés helye: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 42-46. az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben hétfőtől péntekig 8 órától 16 óráig,
  - b) telefonon:  
a (06 1) 354 2435-ös telefonszámon, a telefonon közölt szóbeli panaszt a hét minden munkanapján, 8 órától 20 óráig, elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén elérhetőséget biztosítva – az Alapítvány folyamatosan fogadja.
2. Írásbeli panasz
  - a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
  - b) postai úton (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 42-46.),
  - c) telefaxon (06 1) 373 8465,
  - d) elektronikus levélben ([panaszkezel@avhga.hu](mailto:panaszkezel@avhga.hu), [office@avhga.hu](mailto:office@avhga.hu), <http://www.avhga.hu> honlapon a Kapcsolat címszó alatt) jelenthető be.
3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Alapítvány vizsgálja a képviselő vagy meghatalmazott eljárási jogosultságát.

### V. A panasz felvétele, nyilvántartása

1. A panaszfelvételt a panasszal érintett szakmai terület az Iratkezelési és ügyviteli szabályzat általános ügykezelési eljárása szerinti eljárásban végzi.
2. Valamennyi panasz regisztrációs és ügyintézési folyamatába be kell vonni a panasz-ügyintézési felelőst is. A panasz-ügyintézési felelős figyelemmel kíséri a panaszügyek ügyintézésével kapcsolatos határidőket, ügyintézési nyomvonalukat, eredményességüket, és a panaszra történő válaszadást.

3. Amennyiben valamely beadvány vonatkozásában kétség merül fel arra vonatkozóan, hogy a jelen szabályzat szerint kezelendő panasznak minősül, akkor ennek megítélése során a panasz-ügyintézési felelős bevonásával szükséges eljárni.
4. Az Alapítvány panasz-ügyintézési felelőse a panaszt minden esetben panaszként nyilvántartásba veszi. A panasz egységesen, egyedi regisztrálásra kerül.
5. A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell, ilyen esetben panasz-ügyintézési eljárás nem indul.
6. Az Alapítvány panasz-ügyintézési felelőse a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszkezelési szakaszban követhetően nyilvántartja, vezeti a „Panaszkezelési Lapot” (1. számú melléklet), és a „Panaszügyek nyilvántartási táblázatát” a pénz- és hitelpiaci szervezetek által a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló 51/2016. (XII. 12.) MNB rendelet alapján.
7. Az Alapítvány a Hpt. 288. § (11) bekezdése szerint a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartását úgy alakította ki, hogy abból a válaszadási határidő is egyértelműen megállapítható.
8. A nyilvántartás tartalmazza:
  - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - b) a panasz benyújtásának időpontját,
  - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  - d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
  - e) a panasz megválaszolásának időpontját.

## **VI. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alapítvány nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz-ügyintézés nyelve a magyar.

A panasszal kapcsolatos végleges döntés az ügyvezető igazgató hatásköre. Az ügyvezető igazgató döntését minden esetben az érintett szakmai terület vezetőjének bevonásával hozza meg. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Alapítvány olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

### **1. Szóbeli panasz**

- 1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell.
- 1.2. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az ügyféllel közölni kell a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

- 1.3. Telefonon közölt panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az alapítványi ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 1.4. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 1.5. A hangfelvétel alapján a panasz-ügyintézési felelős megkeresi az illetékes alapítványi szakterület munkatársát, aki a panaszt megvizsgálja, és szükség szerint telefonon történő kapcsolat felvételével orvosolja.
- 1.6. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A jegyzőkönyvet hitelesítésre a panasz-ügyintézési felelős előkészíti, a kontrolling menedzser hitelesíti.
- 1.7. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, továbbá ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapítvány a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a Hpt. 288. § (6) bekezdése szerinti jegyzőkönyvet vesz fel és közli az ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 1.8. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek oly módon kell megküldeni, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt az Alapítvány kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.
- 1.9. A jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:
  - a) az ügyfél neve,
  - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
  - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
  - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
  - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  - i) az Alapítvány neve és címe.

## **2. Írásbeli panasz**

- 2.1. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panasz-ügyintézési felelős vagy a panasszal érintett szakmai szervezeti egység részére küldi meg, úgy a beérkezést követően haladéktalanul továbbítani kell a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó panasz-ügyintézési felelős és a panasszal érintett szakmai terület részére.
- 2.2. Az Alapítvány lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazhasson (a

továbbiakban: formanyomtatvány). Az Alapítvány a formanyomtatványt az ügyfelek számára elérhetővé teszi internetes honlapján keresztül és az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségekben.

- 2.3. Az Alapítvány az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.
- 2.4. Személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

### **3. A szóbeli és az írásbeli panasz benyújtásának közös szabályai**

- 3.1. Amennyiben az ügyfél személyesen benyújtott írásbeli vagy szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél nyújtja be, illetve terjeszti elő, az Alapítvány ügyintézője az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- 3.2. Az írásbeli és a szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

## **VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

1. A panaszkezelés során az ügyféltől kért adatok:
  - a) neve,
  - b) szerződésszám,
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - d) telefonszáma,
  - e) értesítés módja,
  - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
  - g) panasz leírása, oka,
  - h) panaszos igénye,
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek az Alapítványnál nem állnak rendelkezésre,
  - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
  - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alapítványnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.
3. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy A személyes adatok védelméről szóló szabályzat rendelkezései szerint az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.
4. Az Alapítvány kizárólag a panaszkezelés okán birtokába került személyes adatokat az 5 éves megőrzési idő leteltét követően törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
5. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## **VIII. Panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése**

1. Az Alapítvány a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
2. A panasz-ügyintézési felelőst a panasszal kapcsolatosan meghozott döntésről minden esetben tájékoztatni kell, a kapcsolódó keletkezett dokumentumok egyidejű átadásával.
3. Ha az érdemi döntést közlő dokumentum jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. A panasz tárgyától függően a döntést közlő dokumentumnak tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkoznia kell az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
4. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
5. A fentiek alapján az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
  - a) fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezése esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 40 203 776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)), vagy
  - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz,
  - c) vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172; telefon: +36-40-203-776; e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) ).
6. Az Alapítvány az ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a rendelkezésre álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfél számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.
7. Az Alapítvány a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet) kérésére bemutatja.

## **IX. Panasz-ügyintézésrel kapcsolatos feladat-és felelősségi körök**

1. A szabályzat végrehajtásáért és naprakészen tartásáért a compliance menedzser felelős, együttműködésben
  - a) a panaszok szabályzat szerinti adminisztrációs és hitelesítési feladatai elvégzésében a kontrolling menedzserrel,
  - b) az Alapítvány honlapjáról az általános levelekkel beérkező panaszok szabályzat szerinti adminisztrációs feladatai elvégzésében, a kommunikációs és marketing menedzserrel,



- c) a panaszügyek jelen szabályzat szerinti ügyintézési folyamatában, azok szakmai jellegű minősítésében, a panaszossal való kapcsolattartásban
  - a Garancia Igazgatóságon, a garancia igazgató-helyettessel,
  - a Bevételi Igazgatóságon, a bevételi igazgató által erre kijelölt követelés menedzserrel,
  - az Alapítvány igazgatóságainak vezetőivel,
- d) az Alapítvány alkalmazásában álló munkatársakkal.

- 2. A panasz-ügyintézési felelős a compliance menedzser.
- 3. A panasz-ügyintézési felelős köteles
  - a) panaszügyenként vezetni a „Panaszkezelési Lapot”,
  - b) vezetni a „Panaszügyek nyilvántartási táblázatát”, és negyedévenként valamennyi panaszügy összesített adatát átadni a kontrolling menedzser részére,
  - c) a szabályzatot napra készen tartani,
  - d) a jelen szabályzatban részletezett egyéb feladatait végrehajtani.

## **X. A panasz-ügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők**

- 1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat az Alapítvány a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően megőrzi.
- 2. Az Alapítvány a panaszok nyilvántartását oly módon alakította ki, hogy az – szükség szerint – alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panasz-ügyintézés hatékonyságának mérése.
- 3. A panasz-ügyintézési felelős a panaszokról éves gyakorisággal, az előző év adatai alapján a compliance munkaterv szerinti feladatok végrehajtásáról szóló összefoglaló jelentés részeként elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, vagy egyéb működési területeket, és javaslatot tesz a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedésekre. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

## **XI. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése**

A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszkezelés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszkezelési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

## **XII. Záró rendelkezések**

- 1. A szabályzatot és annak módosításait a támogatási és compliance igazgató szakmai ellenőrzését követően az ügyvezető igazgató adja ki.
- 2. A szabályzat naprakészen tartásáért a compliance menedzser a felelős.

3. A szabályzat jelen módosítása 2017. február 6-án lép hatályba, a módosított szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépését követően előterjesztett, illetve benyújtott panaszokra kell alkalmazni.

### **XIII. Melléklet**

1. számú melléklet: Panaszkezelési Lap

Budapest, 2017. február 3.

**dr. Herczegh András**  
ügyvezető igazgató

<b>PANASZKEZELÉSI LAP</b>	Lapszám: 1/1
---------------------------	--------------

A panasz-ügyintézési tevékenységben résztvevők:  
A panasz-ügyintézés megkezdésének időpontja és helye:

A panasz leírása, vagy a panasznyomtatvány iktatószáma:

A panasz elhárítására tett intézkedés:

.....  
felelős terület képviselője

.....  
panasz-ügyintézési felelős

A panasz okát képező tények és események:

A panasz okát képező tények és események hatásai más eljárásokra:

A panasz jövőbeni megelőzésére teendő intézkedések felsorolása és jóváhagyása:

Dátum:

.....  
felelős terület képviselője

Az intézkedés ellenőrzése:

Dátum:

.....  
panasz-ügyintézési felelős