

A Forrás Takarékszövetkezet panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzata

Jelen szabályzat azokat az elveket tartalmazza, amelyeket a takarékszövetkezet a panaszkezelési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyeket a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (a továbbiakban: "Hpt.") 215/B. § által meghatározott kötelezettségeinek teljesítése érdekében - a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként - követ.

A takarékszövetkezet a takarékszövetkezet szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok ügyintézése során e szabályzat rendelkezései szerint jár el, oly módon, hogy a panaszokat, illetve a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

A takarékszövetkezet a jelen szabályzat szerint fogyasztóvédelmi kapcsolattartót is kijelöl, akinek tevékenysége elsősorban arra irányul, hogy gondoskodik a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló jogszabályi feltételeknek és felügyeleti elvárásoknak a takarékszövetkezet működése során történő érvényesüléséről.

Panaszkezelés

I. Általános szabályok

1. § (1) Panasznak minősül a takarékszövetkezet tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával kapcsolatban felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a takarékszövetkezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

1. § (2) Nem minősül panasznak, ha a panaszos a takarékszövetkezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér.

2. § (1) Panaszos lehet mindazon természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a takarékszövetkezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

2. § (2) Panaszosnak tekintendő az (1) bekezdésben megjelölt személyeken kívül az a személy is, aki/amely a takarékszövetkezet eljárását nem valamely általa igénybe vett konkrét

szolgáltatással, hanem a takarékszövetkezet szolgáltatással összefüggő egyéb tevékenységével (pl.: hirdetéssel) kapcsolatban kifogásolja.

2. § (3) A panaszt a panaszos törvényes vagy meghatalmazott képviselője útján is benyújthatja. Ebben az esetben a takarékszövetkezet megvizsgálja a képviselő képviseleti jogosultságát, valamint azt, hogy a képviselő jogosult-e a panaszos banktitkot képező adatait megismerni.

A képviseleti jog megfelelő igazolása hiányában a takarékszövetkezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3. § (1) Az 1. § (1) bekezdésében meghatározott panaszt a panaszos szóban vagy írásban terjesztheti elő. Az írásbeli panasz a takarékszövetkezet által rendelkezésére bocsátott, a jelen szabályzat 2. sz. mellékletét képező formanyomtatvány kitöltésével vagy saját beadvány útján nyújtható be.

3. § (2) A panaszbeadványt a panaszos vagy képviselője aláírásával kell ellátni. Névtelen vagy aláíratlan panaszok intézésével a takarékszövetkezet nem foglalkozik.

3. § (3) A panaszt személyesen, harmadik személy útján vagy postai úton lehet a takarékszövetkezet bármely fiókjába vagy a központba eljuttatni.

3. § (4) A panasz telefaxon vagy elektronikus úton is benyújtható, ebben az esetben azonban a panaszost a panaszügyintézés során fel kell hívni az aláírással ellátott eredeti panaszbeadvány megküldésére is.

3. § (5) Ha a panaszos nem tesz eleget a (4) bekezdésben foglaltak szerinti felhívásnak, vagy ha meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazás nem tartalmazza a banktitok kiadására vonatkozó - teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt - felhatalmazást, a banktitoknak minősülő adatok nem adhatóak ki a panaszos részére a panaszkezelés során.

3. § (6) Ha az 1. § (1) bekezdésében meghatározott panaszt telefonon mondják el és a telefonáló személye (pl. a bankszámlavezetéssel kapcsolatban megadott jelszó megadásával) egyértelműen beazonosítható, részére a banktitoknak minősülő információk is kiadhatóak, egyébként a telefonálót fel kell kérni a panasz (3) bekezdésben meghatározott módon történő benyújtására.

3. § (7) A takarékszövetkezetnél a panasz közölhető a 06/1/5015775 telefonszámon is, melyen az ügyfélfogadási időt megelőzően egy órával, az ügyfélfogadási időben, valamint az ügyfélfogadási időt követő három órában a hálózati koordinátorok állnak a panaszos rendelkezésére. A nap többi szakaszában, valamint hétvégén a hívásokról hangfile készül, mely e-mailen keresztül jut el a panaszügyintézésre jogosult munkatárshoz.

II. A panaszügyintézés rendje

4. § (1) Ha az 1. § (1) bekezdésében meghatározott panaszt a takarékszövetkezet valamely fiókjánál írásban nyújtják be, a fiókvezető köteles megvizsgálni, hogy a panasz megfelel-e a 3. §-ban szabályozott feltételeknek.

4. § (2) Amennyiben a panasz névtelen, aláíratlan, vagy azt nem azonosítható személy írta, a panaszt iktatást követően irattárba kell helyezni.

4. § (3) Ha a panasz megfelel a 3. §-ban szabályozott követelményeknek, azt a takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója részére két munkanapon belül kell továbbítani.

4. § (4) Ha a panaszt a takarékszövetkezet által rendelkezésre bocsátott formanyomtatványon személyesen nyújtották be, akkor annak másodpéldányát a panaszos részére át kell adni.

4. § (5) Ha a panaszt más formában, de személyesen nyújtották be, arról másolatot kell készíteni, és a másolaton az alábbi záradékot kell a Szervezeti és Működési Szabályzat szerinti aláírás és a dátum feltüntetése mellett szerepeltetni:

" A másolat hiteles. Készült a Forrás Takarékszövetkezet-i kirendeltségén bemutatott eredeti példány alapján. "

4. § (6) Az (5) bekezdésben szabályozott módon, záradékkal ellátott másolatot a panaszos részére át kell adni.

5. § (1) Ha a panasz fizetési számláról megküldött kimutatással kapcsolatos, a panasz elbírálására a fiókvezető, távollétében a számlavezetéssel megbízott munkavállaló jogosult.

5. § (2) Amennyiben a fiókvezető a kifogásban foglaltakkal egyetért, utasítja a számlavezetőt a kifogással érintett tranzakció módosítására, vagy a szükséges intézkedés megtételére, egyúttal tájékoztatja a takarékszövetkezet számviteli vezetőjét a hiba okáról és az általa adott utasításról.

5. § (3) Ha a fiókvezető a kifogásban foglaltakkal nem ért egyet, erről a kifogás egyidejű megküldése mellett - indokainak feltüntetésével - írásban tájékoztatja a takarékszövetkezet ügyvezetőjét.

5. § (4) A takarékszövetkezet ügyvezetője a kifogásban foglaltak jellege alapján azt maga vizsgálhatja, de annak kivizsgálására a takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalóját is utasíthatja, vagy felkérheti a Felügyelő Bizottság elnökét vagy a belső ellenőrt, hogy a kifogásban foglaltakat vizsgálják ki.

5. § (5) Amennyiben a kivizsgálás eredményeként a számlatulajdonos kifogásában foglaltakkal a felülvizsgálatot végző személy egyetért, erről 8 napon belül feljegyzést vagy

jegyzőkönyvet készít, és a számviteli vezető ennek alapján utasítja a számlavezetőt a kifogással érintett tranzakció módosítására vagy a szükséges egyéb intézkedés megtételére.

5. § (6) Ha a kifogásban foglaltakkal az azt felülvizsgáló személy nem ért egyet, erről 8 napon belül írásban tájékoztatja az ügyvezetőt.

5. § (7) A kifogásban foglaltak elutasításáról az ügyvezető vagy a takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója írásban értesíti a számlatulajdonost, egyúttal felhívja a figyelmét arra, hogy igényét a takarékszövetkezettel szemben az elévülési időn belül polgári peres eljárás keretében érvényesítheti.

6. § (1) Ha a panaszt nem a fizetési számla vezetésével összefüggésben, hanem a takarékszövetkezet más szolgáltatásával kapcsolatban nyújtották be, annak kivizsgálására a takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója jogosult.

6. § (2) A takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója a részére az e szabályzat 4. § (3) bekezdésében foglaltak szerint megküldött panaszt 15 napon belül köteles kivizsgálni.

Amennyiben a fenti határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről a takarékszövetkezet - az ok megjelölésével - írásban tájékoztatja a panaszost.

6. § (3) A takarékszövetkezet az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.

7. § (1) A panasz kivizsgálása során a panaszügyintézésre kijelölt munkavállaló elsősorban a takarékszövetkezeti számítógépes nyilvántartás rendelkezésre álló adatai alapján jár el, de amennyiben a panasz kivizsgálásához olyan adatok is szükségesek, amelyek nem állnak a nyilvántartásban rendelkezésre, ezen adatok beszerzése iránt intézkedik.

7. § (2) A panaszügyintézés céljából bekért adatok nem sérthetik a mindenkor hatályos adatvédelmi törvényben foglalt előírásokat és a panaszügyintézés során a takarékszövetkezet birtokába került minden olyan további személyes adatot, amely a panaszos azonosításához szükséges adatok körén kívül esik, a panasz elintézése után törölni kell, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná kell tenni.

8. § (1) A takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója a panasz kivizsgálása során az érintett fióktól vagy a központtól is kérhet felvilágosítást vagy adatot, amennyiben a döntéshez ez szükséges.

8. § (2) Amennyiben a panaszban foglaltak azt indokoltá teszik, a takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója felkérheti a Felügyelő Bizottság elnökét vagy a belső ellenőrt, hogy a panaszban foglaltakat ők vizsgálják ki.

9. § (1) Amennyiben a panasz kivizsgálásának eredményeként a panaszban foglaltakkal a takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója egyetért, erről feljegyzést, vagy jegyzőkönyvet készít, és a panasz jellege, típusa alapján illetékes, utasításadási joggal

rendelkező takarékszövetkezeti vezetőt felkéri, hogy hozza meg a panaszban foglaltak szerint szükséges intézkedést.

9. § (2) Ha a panaszban foglaltakkal a takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója nem ért egyet, erről írásban tájékoztatja a panasz jellege vagy típusa alapján illetékes, utasításadási joggal rendelkező takarékszövetkezeti vezetőt.

9. § (3) A panaszban foglaltak elutasításáról, annak pontos, közérthető és egyértelmű indoklásával együtt a panasz jellege vagy típusa alapján illetékes, utasításadási joggal rendelkező takarékszövetkezeti vezető, vagy felhatalmazása alapján a takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója írásban értesíti a panaszost, egyúttal felhívja a figyelmét arra, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (a továbbiakban: "PSZÁF" vagy "Felügyelet") vagy békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, illetőleg igényét az elévülési időn belül polgári peres eljárás keretében érvényesítheti.

A takarékszövetkezet a panasz elutasítása esetén közli a panaszossal a PSZÁF, illetve a békéltető testület levelezési címét.

9. § (4) Ha a panaszt a panaszos a kivizsgálást megelőzően a PSZÁF részére is megküldte, és a PSZÁF kezdeményezte a panasz kivizsgálását, a panasz kivizsgálásának eredményéről a PSZÁF részére - az általa megadott határidőn belül - szintén tájékoztatást kell küldeni.

10. § (1) A telefonon keresztül vagy személyesen szóban tett, egyértelműen jogos és vitathatatlan panaszokat lehetőség szerint helyben és azonnal kell orvosolni.

10. § (2) A takarékszövetkezet a 10. § (1) bekezdésen kívüli szóbeli panaszokat - a 10. § (3) bekezdésben meghatározott eltéréssel - szintén azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a takarékszövetkezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak - a panasszal kapcsolatos álláspontjával egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

10. § (3) Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a takarékszövetkezet a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a panasszal kapcsolatos álláspontjával egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

10/A. § (1) A takarékszövetkezet gondoskodik arról, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a takarékszövetkezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

III. A panaszbejelentések nyilvántartása, az ügyfelek tájékoztatása

11. § (1) Az írásban benyújtott panaszt a takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója külön e célra nyitott iktatókönyvben köteles iktatni. Az iktatásra egyebekben a takarékszövetkezet iratkezelési szabályzatában foglaltak az irányadóak.

11. § (2) A panaszt és az arra adott választ a takarékszövetkezet - azok keletkezését követő - 3 évig őrzi meg, ezt követően az iratok selejtezhetőek. A takarékszövetkezet az említett iratokat a PSZÁF kérésére bemutatja.

11. § (3) A takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás a következőket 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.

11/A. § (1) A takarékszövetkezet panaszügyintézésre kijelölt munkavállalója a panaszokról meghatározott időközönként, de legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok mellőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

11/A. § (2) A takarékszövetkezet a panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és a saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

11/A. § (3) A takarékszövetkezet a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számol fel.

12. § (1) A takarékszövetkezet e szabályzatát, valamint a panaszbejelentésre szolgáló nyomtatványt valamennyi fiókjának ügyfélfogadásra nyitvaálló helyiségében, továbbá a honlapján közzéteszi.

12. § (2) A takarékszövetkezet valamennyi fiókjának ügyfélfogadásra nyitvaálló helyisége egyben ügyfélszolgálatnak is minősül. Az ügyfélszolgálaton a panaszok szóban (személyesen vagy telefonon) és írásban (személyesen vagy harmadik személy által benyújtott iratként, illetve postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben továbbított küldeményként) is előterjeszhetőek a félfogadási időben.

12. § (3) Az ügyfélszolgálat félfogadási ideje megegyezik a takarékszövetkezet fiókjának pénztári nyitvatartási rendjével.

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

13. § (1) A Hpt. 215/B. § (15) bekezdése szerint a takarékszövetkezet köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót (a továbbiakban: "Fogyasztóvédelmi Kapcsolattartó") kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

13. § (2) A Fogyasztóvédelmi Kapcsolattartó feladatait a takarékszövetkezetnél a panaszügyintézésre kijelölt munkavállaló végzi.

13. § (3) A Fogyasztóvédelmi Kapcsolattartó feladatai:

- a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak és a felügyeleti elvárásoknak a takarékszövetkezet működési rendszerébe történő átlátható beépítését,
- b) rendszeresen áttekinti a takarékszövetkezet belső szabályozását és eljárásrendjét a fogyasztóvédelmi szabályok beépítése érdekében,
- c) eljár annak érdekében, hogy a takarékszövetkezet gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a felügyeleti elvárásoknak és a belső szabályzatoknak,
- d) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájukban alkalmazzák,
- e) biztosítja, hogy a termékfejlesztés és a folyamatszervezés szakaszában a takarékszövetkezet szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést,
- f) a takarékszövetkezet érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, valamint erről a takarékszövetkezet Ügyvezetése és Igazgatósága felé rendszeres jelleggel értékelő beszámolót készít,
- g) eljár annak érdekében, hogy a takarékszövetkezet a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére,
- h) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében,
- i) eljár annak érdekében, hogy a takarékszövetkezet megfelelő oktatást biztosítson a munkavállalói és megbízottai részére az ügyfelek pontos és érthető információval történő ellátása érdekében,
- j) biztosítja, hogy a belső oktatási anyagokba beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag,
- k) szükség esetén kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók összeállítását, és azoknak a takarékszövetkezet internetes oldalán és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben történő közzétételét,
- l) elősegíti, hogy a takarékszövetkezet vegyen részt a Felügyelettel, illetve más szervezetekkel folytatott, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben.

Hatályba léptető rendelkezés

14. § A takarékszövetkezet panaszügyintézési szabályzatát a takarékszövetkezet igazgatósága a 87/2005 (09.09.) sz. Ig. határozatával fogadta el, majd panaszkezelési szabályzat elnevezés alatt többször módosította. A jelen módosított szabályzat az Igazgatóság [2/2011.\(01.24.\)](#) számú határozata alapján 2011. február 1. napján lép hatályba.

Balatonfőkajár 2011. január [24.](#)

A takarékszövetkezet igazgatósága

A Forrás Takarékszövetkezet elérhetőségei

Panaszkezelésben illetékes fiókok:

<u>Fiókok</u>	<u>Cím</u>	<u>Telefon</u>
<u>Forrás Takarékszövetkezet, Balatonkenese</u>	<u>Balatonkenese, Táncsics u. 2.</u>	<u>06-88-574-926</u>
<u>Forrás Takarékszövetkezet, Berhida</u>	<u>Berhida, Szabadság tér 6.</u>	<u>06-88-586-650</u>
<u>Forrás Takarékszövetkezet, Balatonalmádi</u>	<u>Balatonalmádi, Baross G. u. 11.</u>	<u>06-88-584-450</u>
<u>Forrás Takarékszövetkezet, Várpalota</u>	<u>Várpalota, Szabadság tér 6.</u>	<u>06-88-582-750</u>
<u>Forrás Takarékszövetkezet, Veszprém</u>	<u>Veszprém, Budapest út 16.</u>	<u>06-88-579-150</u>
<u>Forrás Takarékszövetkezet, Székesfehérvár</u>	<u>Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.</u>	<u>06-22-506-482</u>
<u>Forrás Takarékszövetkezet, Székesfehérvár</u>	<u>Székesfehérvár, József A. u. 5-7.</u>	<u>06-22-801-055</u>
<u>Forrás Takarékszövetkezet, Balatonfőkajár</u>	<u>Balatonfőkajár, Kossuth u. 16.</u>	<u>06-88-595-958</u>

Panaszkezeléshez megjelölt központi elérhetőségek:

Levelezési cím:8200 Veszprém, Budapest u. 16.

Telefonszám:06-88-579-150, 06-88-579-151


Faxszám:06-88-579-152

E-mail cím: kozpont@forrastksz.hu

A takarékszövetkezet panaszügyintézésre feljogosított munkavállalója:

Buczella Árpádné hitelügyintéző 22/801-055

Panaszbejelentő nyomtatvány

 <p>F·O·R·R·Á·S TAKARÉKSZÖVETKEZET</p>	<p>FORRÁS TAKARÉKSZÖVETKEZET 8164 Balatonfőkajár Kossuth L. u. 16. Telefon: 88/579-150; Telefax: 88/579-152 www.forrastksz.hu</p>	PANASZBEJELENTŐ	
		<u>Fiók:</u>	<u>Azonosító:</u>
PANASZOS NEVE ÉS CÍME:		Bejelentés módja:	
		Panaszos telefonszáma:	
		Panaszos e-mail címe:	
ÜGYFÉL NEVE ÉS CÍME (akkor töltendő ki, ha az adatok különböznek a panaszosétól)		Bejelentés időpontja:	
		Bejelentés módja:	
		Bejelentést vette:	
		Telefonszáma	
		e-mail címe	
PANASZ, IGÉNYBEJELENTÉS			
A panasz jellegének rövid leírása, a panaszos konkrét igényének megjelölése:			
<u>Dátum:</u>		<u>Aláírás:</u>	
A PANASZ MEGOLDÁSÁRA, IGÉNY MEGVALÓSÍTÁSÁRA TETT INTÉZKEDÉSEK			
A TAKARÉKSZÖVETKEZET ÁLLÁSPONTJA			
<u>Dátum:</u>		<u>Jóváhagyó aláírása:</u>	
<u>A panaszos tájékoztatásának időpontja:</u>			
<u>Dátum:</u>	<u>Ügyintéző:</u>	<u>Megjegyzés:</u>	