



PANASZÜGYEK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYZATA

VASAS ÖNSEGÉLYEZŐ PÉNZTÁR

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS.....	3
1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	4
2. A PANASZÜGYINTÉZÉS.....	5
2.1. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET	5
2.2. A PANASZ FELVÉTELE, BEJELENTÉSNEK MÓDJAI	5
2.3. A PANASZ RÖGZÍTÉSE	6
2.4. TÁJÉKOZTATÓ, NYOMTATVÁNY	6
2.5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE, KIVIZSGÁLÁSA	7
2.6. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	9
2.7. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK	10
2.8. JELENTÉSTÉTELI KÖTELEZETTSÉG	11
3. A PANASZÜGY-INTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG KÜLSŐ ELLENŐRZÉSE	12
FOGYASZTÓVÉDELMI KAPCSOLATTARTÓ	12

BEVEZETÉS

A Vasas Önszegélyező Pénztár a pénztártagok panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljeskörűen azokat a szempontokat, amelyeket az önkéntes pénztárak a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésükben sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és a pénztártagok igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

A Panaszügyek kezelésének szabályzata azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Vasas Önszegélyező Pénztár panaszügy-intézési tevékenységük kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet - felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét - nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A szabályzat alapelve, hogy a Vasas Önszegélyező Pénztárral szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a pénztár számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a pénztár tevékenységébe. További alapelv, hogy a pénztár a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

I. A panasz

1. Panasz a pénztár tevékenységével, szolgáltatásával, ügyintézésével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénztár eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha a pénztártag a pénztártól tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

II. A panaszos

1. Panaszos lehet a pénztártag, a pénztártag kedvezményezettje, a pénztártag munkáltatója, mint jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, vagy a pénztárt adománnyal támogató, mint természetes személy vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet.
2. A panasz meghatalmazott (képviselő) útján történő benyújtása esetén a pénztár vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a pénztár közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
3. A panaszos általában tagja a pénztárnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a pénztár eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

2. A PANASZÜGYINTÉZÉS

2.1. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET

1. A pénztáron belül a panaszfelvételt és panaszintézést a pénztár munkatársa és IT tagjai végzik. A panaszügyintézés felelős vezetője: Ottucsák Péter IT elnök.
2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a pénztár elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell a pénztár munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a pénztár felépítéséhez, sajátosságaihoz.

2.2. A PANASZ FELVÉTELE, BEJELENTÉSNEK MÓDJAI

1. A panasz benyújtására a pénztár a pénztártagok és munkáltatók, támogatók igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt személyesen, telefonon, levélben, telefax útján, elektronikus úton fogadja.
2. Az elérhetőségekről a pénztár a pénztártagokat, munkáltatókat és támogatókat a Vasas Szakszervezeti Szövetség honlapján és hírlevelében tájékoztatja.
3. A pénztár törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz e-mailben történő benyújtását is lehetővé teszi.
4. Szóbeli panaszt személyesen a pénztár székhelyén; 1086 Budapest, Magdolna u. 5-7., munkanapokon 8 órától 16 óráig lehet bejelenteni.
5. Szóbeli panaszt telefonon a +36-70-636-1121 telefonszámokon kedd, szerda, csütörtök, pénteki munkanapokon 8 órától 16 óráig, hétfői munkanapokon 8 órától 20 óráig lehet bejelenteni.
6. Írásbeli panaszt a pénztár székhelyén személyesen vagy más által átadott irat útján lehet előterjeszteni.

7. Írásbeli panaszt postai úton a következő postacímre lehet küldeni: Vasas Önszegélyező Pénztár 1086 Budapest, Magdolna u. 5-7.
8. Írásbeli panaszt elektronikus úton az onszegelyezo@vasasok.hu elektronikus levelezési címre lehet küldeni.

2.3. A PANASZ RÖGZÍTÉSE

1. A panaszt - annak elintézéséig - a pénztár minden esetben nyilvántartásba veszi. A pénztár a beérkezett panaszügyekről külön nyilvántartást vezet. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.
2. A pénztár segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat vagy egyéb alkalmas módot biztosít számára.
3. A pénztártagok a pénztár munkatársaihoz fordulva e-mailben megkaphatják a panaszügyi nyomtatványt. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.

2.4. TÁJÉKOZTATÓ, NYOMTATVÁNY

1. A panaszügyintézésről a küldöttgyűlésen, illetve az esetleges részközgyűléseken tájékoztatja a pénztár a pénztártagokat.
2. A pénztártagok, kedvezményezettek, munkáltatók és támogatók panaszaik bejelentéséhez használhatják a szabályzat mellékletében szereplő nyomtatványt, de ez nem kötelező eleme a panasz bejelentésének. A panasz leírását és a szükséges azonosítást tartalmazó egyszerű levél, vagy e-mail is elegendő a panasz bejelentéséhez.
3. A pénztár válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is javasolt a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeinek szerepeltetése, különösen a teljesítési határidők vonatkozásában.

2.5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE, KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díj nem számolható fel. a panasz kivizsgálása az összes körülmény figyelembevételével történik.

A pénztár a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a pénztártagtól:

1. neve,
2. pénztári azonosító,
3. lakcíme, levelezési címe,
4. telefonszáma,
5. értesítés módja,
6. panasszal érintett pénztári szolgáltatás,
7. panasz leírása, oka,
8. panaszos igénye,
9. a panasz alátámasztásához szükséges, a pénztártag birtokában lévő dokumentumok másolata,
10. meghatalmazás után eljáró pénztártag esetében érvényes meghatalmazás,
11. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó pénztártag adatait a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kell kezelni.

1. A szóbeli (telefonon és személyesen tett) panasz kivizsgálását azonnal meg kell kezdeni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni a pénztártag figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni. A pénztártag kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet.
2. Ha a pénztártag a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor csak magáról a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a

pénztárnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül meg kell megküldeni. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) a pénztártag neve, tagkódja
 - b) a pénztártag lakcíme, levelezési címe
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
 - d) a pénztártag panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a pénztártag panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálására kerüljön,
 - e) a pénztártag által benyújtott iratok, dokumentumok és bizonyítékok jegyzéke,
 - f) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a pénztártag aláírása,
 - g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
3. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a panaszosnak.
 4. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.
 5. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a pénztár olyan alkalmazottja, vagy tisztségviselője, megbízottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
 6. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
 7. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
 8. A pénztár a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

9. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a pénztár úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panaszügy-intézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek. A panaszügyintézés elsődlegesen az ügyfélszolgálat feladata. A szabályzat betartását és a panaszokkal kapcsolatos teljes körű ügyintézés az Ellenőrző Bizottság folyamatosan ellenőrzi és az éves beszámoló tárgyaló ülésén rögzíti a tapasztaltakat.
10. A pénztár a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a levél jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a pénztár tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. pénztáron belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő - illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

2.6. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
2. a panasz benyújtásának időpontját,
3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelő személy megnevezését,
5. a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra vonatkozó választ öt évig meg kell őrizni. A hangfelvételt a pénztár 5 évig őrzi.

2.7. A PANASZÜGYINTÉZÉSSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a pénztár a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.
2. A pénztár a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. Az Igazgatótanács a panaszokról éves gyakorisággal elemzést készített, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés ismertetése általában az éves beszámolót tárgyaló ülésen történik.
4. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
5. A pénztár panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

2.8. PANASZÜGYI NYILVÁNTARTÁS

A panaszügyekről vezetett nyilvántartásnak tartalmaznia kell

- 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.

sorszám	benyújtás dátuma	tagkód	név	a panasz leírása, a panasz tárgyat képező esemény vagy tény megjelölése	elbírálás dátuma	megalapozott	részben megalapozott	elfogadva	részben elfogadva	elutasítva	részben elutasítva	a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka	intézkedés esetén annak teljesítési határideje	végrehajtásért felelős személy	a panasz megválaszolásának időpontja

3. A PANASZÜGY-INTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG KÜLSŐ ELLENŐRZÉSE

1. A pénztárak pénzügyi felügyeletét ellátó szerv a pénztárakat érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénztár és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, hanem a panaszt érdemi elintézésre az érintett pénztárhoz továbbítja.
2. A pénztárak pénzügyi felügyeletét ellátó szerv ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelőségét az egyes pénztáraknál, illetve a pénzügyi szektorokban; ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz-ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

FOGYASZTÓVÉDELMI KAPCSOLATTARTÓ

A Pénztár fogyasztóvédelmi felelőse, kapcsolattartója: Sárdiné Sinkó Viktória a pénztár munkatársa.

Feladatai a következők:

1. Koordinálja és fogja össze a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak az intézmény működési rendszerébe történő átlátható implementálását, illetve rendszeresen tekintse át az intézmény valamennyi belső szabályozását és eljárásrendjét, annak érdekében, hogy azokban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek.
2. Vezetői felhatalmazás alapján járjon el a Pénztáron belül annak érdekében, hogy a pénztár gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki, és ezt belső szabályzatban rögzítsék, illetve annak betartását az eljáró ügyintézőktől is megköveteljük.
3. Biztosítsa, illetve segítse elő, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat a Pénztáron belül a munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák.

4. A termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítsa, hogy a pénztár szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is.
5. A Pénztár alakítsa ki a pénztártagoktól kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét, és gondoskodjon arról, hogy a témában a Pénztár Igazgatótanács és Ellenőrző Bizottsága felé rendszeres jelleggel értékelő beszámoló készüljön.
6. Járjon el annak érdekében, hogy a Pénztár a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére.
7. Működjön közre a megfelelő kapcsolattartás tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében (pénztártag elégedettségi mérések stb.), az eredmények értékelésében, és az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.
8. Járjon el annak érdekében, hogy a Pénztár szolgáltatásnyújtásban részt vevő munkatársát, valamint más megbízottaikat megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a pénztártagokat.
9. Biztosítsa, illetve segítse elő, hogy a Pénztár belső oktatási anyagaikba a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagon túl építsék be a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagot is.
10. Kezdeményezze, hogy tájékoztatók, fogalomtárak jelenjenek meg a Pénztár internetes felületén, és azok legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, valamint kövesse figyelemmel ezek naprakészségét.
11. Segítse elő, hogy a Pénztár részt vegyen a Felügyelettel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a Felügyelet pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Panaszügyek kezelésének szabályzata a Vasas Önszegélyező Pénztár Igazgatótanácsának 2025. szeptember 10-i határozatával lép hatályba.

Jelen Panaszügyek kezelésének szabályzatában foglaltak betartásáért és betartatásáért, a Vasas Önszegélyező Pénztár Igazgatótanácsának tagjai felelősek.

A Pénztár Igazgatótanácsának Elnöke felelős a Panaszügyek kezelésének szabályzata rendelkezéseinek aktualizálásáért, így a hatályos jogszabályoknak, a Vasas Önszegélyező Pénztár foglaltaknak való megfeleléséért.

A szabályzat szövegében történt változtatásokat minden esetben a Pénztár Igazgatótanácsa elé kell terjeszteni.

Budapest, 2025. szeptember 10.



Ottucsák Péter
az Igazgatótanács elnöke

Panaszbejelentő nyomtatvány

sorszám:

Panaszos neve: Tagkód:

Panasz benyújtó neve: (ha nem azonos a panaszossal*)

Szem.ig.szám:

Lakcím:

Telefon: Fax:

E-mail:

** Kérjük, csatolja a benyújtási jogosultságot igazoló dokumentumokat!*

Az Ön által panaszolt szolgáltatástípus száma, az alábbiak közül:

1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)
Tagsági jogviszony létrejötte (Tagszervezői panaszok nélkül)	Tagszervezői tevékenység	Egyéni számla értesítő	Adóigazolás ok	Tagdíjelszámolások (bevallás, befizetés, korrekció, munkáltatói adatszolgáltatás)	Hozamok (elszámoló egység árfolyama)	Szolgáltatások (elszámolás, kifizetés)	Egyéb jogcímen történő tagsági jogviszony megszűnések

9) Tájékoztatás tagok, munkáltatók részére (a tagsági jogviszony fennállása alatt, az előbb nevesített jogcímen kívül)

A panasz rövid leírása: (amennyiben szükséges, további lapon folytathatja a leírást!)

A panaszos konkrét igényének megjelölése:

Ügyintéző neve, aláírása

Panaszos/Panasz benyújtó aláírása
(amennyiben lehetséges)

Kelt.:

Tájékoztatjuk Önt, hogy válaszunkat 30 napon belül írásban kapja majd meg Pénztárunktól!
A panaszbejelentő nyomtatvány másolatát a törvényi előírásoknak megfelelően 5 évig megőrizzük!

Csatolt dokumentumok: 1)
2)
3)