Agria-Humán Közhasznú Nonprofit Kft.
Eger, Iskola utca 2.

EGER
AGRIA-HUMÁN
KÖZHASZNÚ NONPROFIT KFT.

23/2024 sz. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

AZ AGRIA-HUMÁN KÖZHASZNÚ NONPROFIT KFT

2024. július 1-től hatályos

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2024. július 01-től

Jelen szabályzat az **Agria-Humán Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság** működésével kapcsolatos panaszügyek kivizsgálásának, elbírálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja elő.

A társaság a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkezett panaszokat.

Jelen szabályzat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (a „GDPR"), továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (az „Infotv.") és a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (Panasz tv.) alapján készült.

1. Fogalmak, meghatározások

Panasz: Szóban vagy írásban természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett, a társaság működésével kapcsolatos, a jogszabályi háttér és etikai normák megsértésével, az ügyfélkiszolgálás nem megfelelő minőségével és gyorsaságával, a nem pontos tájékoztatáshoz vagy egyéb, a tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció. A panasz a társaság tevékenységével szemben felmerülő minden olyan észrevétel vagy reklamáció, amelyben a bejelentő (továbbiakban panaszos) a társaság eljárását kifogasolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

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

2. A panasz bejelentésének módjai

a) szóbeli panasz

▶ személyesen

- a panasz ügyintézés helye(i)
- 3300 Eger, Mátyás király u. 41. Fsz Titkárság H-P 9:00-14:00

▶ telefonon

- +36 36 510-602 H-P 9:00-14:00

b) írásbeli panasz

▶ személyesen vagy más által átadott irat útján

▶ postai úton 3300 Eger, Iskola u. 2.

▶ elektronikus levélben bejelentes@agriahuman.hu e-mail címen

3. A panaszos ügyek intézésének alapelvei

A panasz eljárás során a társaság szakszerűen, teljes körültekintéssel, a hatályos jogszabályokban előírt kötelezettségek betartásával, ügyfélbarát módon jár el. A panaszt tevőkkel szemben társaságunk maximálisan udvarias, segítő magatartást tanúsít.

A panaszokat és a panaszosokat objektív módon, mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon az eljárás és szabályok keretében kezeli.

A felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a társaság számára, ezért a kivizsgálás, elemzés és értékelés során szerzett tapasztalatokat szervesen beépíti a működés rendjébe.

A társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat esetleges hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, fogyatékosság, stb.) ne akadályozza a panasz benyújtásában, így a panasz megtételére lehetőség van személyesen írásban vagy szóban, ill. postai úton, telefonon vagy e-mailben. Társaságunk különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adat védelmi előírásokat.

Társaságunk a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben kezeli és tartja nyilván.

Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés esetében nem a Társaság az eljárásra jogosult szerv, a panaszt vagy a közérdekű bejelentést a beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az eljárásra jogosult szervhez át kell tenni. Az áttételről a panaszost vagy a közérdekű bejelentőt az áttétellel egyidejűleg értesíteni kell.

Amennyiben nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt, és ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni. Amennyiben alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

Panasz nem maradhat regisztrálatlan, megválaszolatlan és elintézetlen.

4. A panasz, illetve a közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység eljárásrendje

Társaságunknak kiemelten fontos feladata, hogy a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálását követően külön figyelmet fordítson a megelőzési tevékenységre.

A megelőzési tevékenység célja, hogy Társaságunknak korábban már bejelentéssel / panasszal jelzett probléma szűnjön meg és a jövőben ugyanazzal a problémával ne kelljen Társaságunkhoz fordulni.

A panasz és közérdekű bejelentés megelőzési tevékenység körébe tartozó feladatok:

- a megelőzési lehetőség feltárása,
- a megelőzési tevékenység meghatározása, felelős, határidő kitűzése,
- a panasz kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése,

- a megelőzési tevékenységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése,
- beszámoltatás a megelőzési tevékenységről.

4.1. A megelőzési lehetőség feltárása

A panasz megelőzési tevékenység első fontos feladata annak megállapítása, hogy a panasszal kapcsolatban van-e lehetőség panasz megelőzési tevékenységre, vagy a panasz jellege miatt arra nincs mód.

Amennyiben a panaszhoz hasonló panaszok részben vagy teljes egészében megelőzhetőek, meg kell keresni a hatékony megelőzési tevékenységeket.

A közérdekű bejelentés esetében is fontos annak feltátársa, hogy a közérdekű bejelentés esetében van-e, lett volna-e megelőzési tevékenység. Lehetőség szerint meg kell határozni a megfelelő megelőzési feladatokat.

4.2. A megelőzési tevékenységek meghatározása, felelős, határidő kitűzés

Az újbóli panaszok, közérdekű bejelentések megelőzésének lehetőségekor feltárt megelőzési lehetőségeket meg kell vizsgálni a várható eredményességük szempontjából, majd a leghatékonyabb eszközöket kell alkalmazni.

Az ügyvezető, valamint a panasz és a közérdekű bejelentés kezelésében felelősséget viselő személy feladata, hogy meghatározza pontosan a panasz, közérdekű bejelentés megelőzési tevékenységet, illetve hogy megállapítsa az egyes tevékenységekkel kapcsolatos határidőket, felelősöket.

4.3. A panasz, közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése

A panasz, közérdekű bejelentés kezelésével kapcsolatos intézkedések nyomon követése az ügyvezető, valamint a panasz és a közérdekű bejelentés kezelésében felelősséget viselő személy feladata.

A nyomon követés során:

- nyomon kell követni az elrendelt feladatok, tevékenységek végrehajtásnak helyzetét
- elemezni kell a hasonló panasz, illetve közérdekű bejelentés tételi lehetőségeket,
- értékelni kell a panasz, illetve közérdekű bejelentés eredményét.

4.4. A megelőzési tevekénységgel kapcsolatos ellenőrzési pontok beiktatása, működtetése

Amennyiben lehetőség van a panasz és közérdekű bejelentés kezelése során törekedni kell a megelőzés érdekében a Társaság működésében, működési rendjében új ellenőrzési pontok beiktatására, lehetőség szerint harmonizálva a Társaságban folyó ellenőrzési tevékenységgel.

4.5. Beszámoltatás a megelőzési tevékenységről

A panasz és közérdekű bejelentés kezelési tevékenység során rendszeresen sort kell keríteni a megelőzési tevékenységgel összefüggő beszámoltatásra, különösen annak hatékonyságára.

Amennyiben a megelőzési tevékenység a beszámoltatás során nem minősül megfelelőnek, javasolni kell a megelőzési tevékenység újbóli elvégzését.

5. A panaszügy intézése

A beérkezett panaszokat a társaságnak különös figyelemmel kell megvizsgálni. A panaszok kezelése az előterjesztés módjától függ.

a) A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panasz kezelését – amennyiben ez lehetséges – azonnal meg kell vizsgálni és orvosolni. Ha a panasz mobil telefonra sms-ben érkezik, a panaszost a munkanap végéig vissza kell hívni. Amennyiben a panaszos hangposta-üzenetben jelentette be panaszát, úgy legkésőbb két munkanapon belül kell visszahívni.

   Amennyiben a szóban (személyesen, telefonon) közölt problémára azonnal nem sikerül megoldást találni, úgy a panasz orvoslásába a panaszkezelő munkatársnak be kell vonnia közvetlen felettesét, annak távollétében helyettesét.

   A szóban előterjesztett, azonnal orvosolt panaszról írásos feljegyzés nem készül.

   Ha a szóban előterjesztett panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panaszt kezelő munkatárs ún. „panaszkezelő lap" kitöltésével jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja.

   Telefonon közölt szóbeli panasz eseten a panaszosnak a jegyzőkönyv e-mail, üzenet vagy postai úton megküldésre kerül.

   Amennyiben a jegyzőkönyv felvételére azért kerül sor, mert a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, ez esetben a jegyzőkönyv tartalmazza a társaságnak a panasszal kapcsolatos álláspontját is.

b) Az írásban előterjesztett panaszt, valamint a szóban előterjesztett, azonnal nem orvosolt panaszról készített jegyzőkönyvet a társaság küldeményei között iktatja.

   A beérkező, nyilvántartásba vett panaszokat a panasz tárgya szerinti szakmai ügyintéző megvizsgálja, orvoslására javaslatot tesz. A javaslat alapján a panasz kezeléséről születő döntést az ügyvezető hozza meg.

   A társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, pontos, közérthető és egyértelmű indoklassal ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a panaszosnak.

6. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezéséről, megoldását szolgáló intézkedésekről a társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

7. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

Az érkezett panaszokat és az arra adott válaszokat a társaság három évig őrzi meg.

A társaság évente, az ügyvezető igazgató intézkedése alapján értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetőleg csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a mindennapi munkafolyamatokba. Az ügyvezetés feladata, hogy az értékelés alapján a szükséges intézkedéseket megtegye.

8. Adatkezelés

8.1 Jogalap, cél, adatok köre, időtartam

A Társaság, mint adatkezelő a panaszkezelés során a következő adatokat kezeli a panaszkezelés céljából:

a) Ügyfél neve;
b) Ügyfél lakcíme, levelezési címe;
c) Ügyfél telefonszáma;
d) értesítés módja;
e) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetén a meghatalmazott személy neve, lakcíme, székhelye, telefonszáma; és
f) panaszkezelés során az Ügyfél, vagy meghatalmazottja által megadott, különösen a jegyzőkönyvben szereplő további személyes adatok

Az adatkezelés jogalapja: Az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

Az adatok szolgáltatása részben a Panaszos saját döntésén, részben jogszabályon alapul, ugyanakkor az Ügyfél, illetve meghatalmazottja által megadott adatok megadása mindig önkéntes. Amennyiben a személyes adatokat nem a panaszostól szerezték meg, akkor az Adatkezelő köteles a személyes adatok forrását és adott esetben azt, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásból származnak-e is megjelölni.

Az Adatkezelő a személyes adatokat azok felvételétől számított 3 (három) évig kezelheti.

8.2 Személyes adatok a címzettjei, adatfeldolgozók, közös adatkezelők, adattovábbítások

Az Adatkezelőn belül csak a mindenkori ügyvezetésnek, valamint a panaszkezeléssel kapcsolatos releváns munkaköri kötelezettségekkel felhatalmazott személyzetnek van hozzáférése a Panaszos személyes adataihoz.

Adatkezelő a fenti célok elérése érdekében különféle szolgáltatókat, adatfeldolgozókat, valamint önálló adatkezelőket, mint címzetteket vesz igénybe. Ilyen adatfeldolgozók az adatkezelő könyvelője, könyvvizsgálója; önálló adatkezelők pedig az Adatkezelő részére

jogi tanácsadást végző személyek. Az adatfeldolgozókkal és önálló adatkezelőkkel kötött szerződések révén biztosítja Adatkezelő, hogy az adatfeldolgozók és önálló adatkezelők a mindenkori adatvédelmi jogszabályoknak – különös tekintettel a GDPR-ra – megfelelően dolgozzák fel, illetve kezeljék a személyes adatokat, mindig a lehető legmagasabb adatvédelmi és adatbiztonsági szintet biztosítsák.

Az Adatkezelő üzleti döntése következtében az adatfeldolgozók, illetve önálló adatkezelők személye változhat. A mindenkori aktuális adatfeldolgozói, illetve önálló adatkezelői lista tartalmáról a Panaszos kérésére az Adatkezelő közvetlenül tájékoztatja Panaszost. Kérjük, hogy ezt információs önrendelkezési és személyes adatai védelméhez való jogai érvényesíthetősége érdekében folyamatosan figyelje.

Továbbá a Társaság jogilag megengedhető mértékig továbbíthatja a Panaszos személyes adatait a nemzeti hatóságoknak (pl. fogyasztóvédelmi hatóság, békéltető testületek) vagy bíróságoknak, hogy teljesítsük a jogi kötelezettségeket vagy ha az Adatkezelő érdekében ez szükséges.

Az Adatkezelő nem végez adattovábbítást az Európai Gazdasági Térségen (EGK) kívülre, valamint közös adatkezelést sem végez.

8.3 Ügyfelek, mint érintettek jogai

A jogi előfeltétek függvényében, amelynek alkalmazhatóságát az egyedi esetben kell megvizsgálni, Panaszosnak joga van tájékoztatást kapni a személyes adatairól és hozzáféréshez való jogát gyakorolni, továbbá kérni a személyes adatai helyesbítését vagy törlését vagy a kezelés korlátozását vagy tiltakozhat bármely fent leírt adatkezelés ellen és, hogy személyes adatait tagolt, széles körben használt és géppel olvasható formátumban megkapja (adathordozhatóság).

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a GDPR 15–22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Panaszost. Amennyiben Panaszos elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha Panaszos azt másként kéri. A tájékoztatás ingyenes, ha Panaszos az adott naptári évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az Adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Amennyiben már volt ilyen tájékoztatási kérelem, akkor az Adatkezelő költségtérítést állapít meg.

Panaszos a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH, 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, 1363 Budapest, Pf.: 9., ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat, továbbá a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak megsértése esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (birosag.hu), illetve kártérítést követelhet.

8.4 Titoktartás, adatbiztonság

Az ügyvezetés, minden egyes munkavállaló, valamint a harmadik személy szolgáltatók személyzetének tagjai, akiknek hozzáférésük van és/vagy személyes adatot kezelnek kötelesek ezeket az adatokat bizalmasan kezelni. Minden adatot szigorúan bizalmasan kell kezelni és tárolni a vonatkozó jogszabályi rendelkezések (különösen a GDPR) alapján.

Az Adatkezelő minden tőle elvárható intézkedést megtesz a személyes adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről különösen a hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisítés, vagy véletlen megsemmisítés és sérülés, illetve az alkalmazott technika megváltozásából eredő hozzáférhetetlenné válás ellen. Az adatok biztonságáról az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik.

8.5 Lépjen kapcsolatba velünk

Ez egy tájékoztató csupán és a Panaszos részéről cselekmény nem szükséges. Amennyiben bármely kérése, kérdése, megjegyzése vagy javaslata lenne a jelen panaszkezelési szabályzatban foglalt adatkezelési tájékoztatóval vagy adatvédelmi gyakorlatunkkal kapcsolatosan, vagy bármely jogát gyakorolná, kérjük lépjen kapcsolatba velünk az alábbi email címen: agirahuman@agriahuman.hu vagy postai úton a 3300 Eger, Iskola u. 2. címen.

9. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, a panasz érdemi elbírálásának hiánya, avagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

a) a területileg illetékes Békéltető Testületek
   Fogyasztói jogvita esetén a Ptk. rendelkezései szerint fogyasztónak minősülő Panaszos a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti. A békéltető testület eljárásának alapvető célja és funkciója a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy egyezségen alapuló rendezésének megkísérlése, amennyiben ha ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése.

   Az eljárásra a Panaszos lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Panaszos belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviseletére feljogosított szerv székhelye alapítja meg

   Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő Panaszosnak a lakóhelye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A megyei szervezetek listáját elérheti többek között a https://www.bekeltetes.hu oldalon, vagy a székhelyünkön.

Az Agria-Humán KN Kft. székhelye szerinti békéltető testület:

Heves Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület

Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint

Ügyfélfogadási időpontok:
Hétfő 9.00 - 12.00
Szerda 9.00 - 12.00
Péntek 9.00 - 12.00

Telefon: +36 36 416-660/105 mellék

E-mail: bekeltetes@hkik.hu

(személyesen és telefonon is)

Levélcím: 3300 Eger, Postafiók 440.

Az esetleges jogvitákat elsődlegesen peren kívüli egyeztetés útján kíséreljük meg rendezni, a békéltető testület döntésének azonban általánosan nem vetjük alá magunkat.

b) Az Ügyfélnek lehetősége van bírósághoz fordulni, amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

c) A Panaszos, mint fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma esetén a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Különösen így van, amennyiben a Társaság. a panaszkezelés során megsértette az Ügyfél, mint fogyasztó számára biztosított jogokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra). A Panaszos, mint fogyasztó egyedi ügyét azonban a békéltető testület oldja meg, azaz a fogyasztóvédelmi hatóság ebben az esetben átteszi a kérelmező ügyét a békéltető testülethez A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal. A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei megtalálhatóak a http://www.kormanyhivatal.hu/hu oldalon.

Mellékletek:

1. Panasz bejelentésére szolgáló űrlap
2. Jegyzőkönyv szóbeli panasz felvételéről
3. Hozzájárulás

Eger, 2024. június 25.

Agria-Humán
Közhasznú Nonprofit Kft.
3300 Eger, Iskola u. 2.
Adószám: 11163895-2-10

Bacsa Jánosé
ügyvezető

1. számú melléklet

Panasz bejelentésére szolgáló űrlap[1]

I.	Címzett	
	Eljárásra jogosult szerv	
	Panasszal érintett szervezeti egység	
II.	Bejelentő neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail címe:	
	értesítés módja:	
III.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	helye:	
	ideje:	
IV:	A bejelentés rövid összefoglalása	
V.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl.: képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.)	

Eger, ...

.....

ügyfél aláírása

1.Az eljárásra jogosult szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni. E-mailben megküldött panaszbeadványról kérjen beérkezési visszaigazolást. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban niegküldje.

2. számú melléklet

Jegyzőkönyv szóbeli panasz felvételéről

I.	Bejelentő neve:	
	lakcíme:	
	telefonszáma:	
	e-mail címe:	
	értesítés módja:	
II.	A bejelentés alapjául szolgáló esemény észlelésének	
	helye:	
	ideje:	
III.	A bejelentés rövid összefoglalása	
IV.	Bemutatott, csatolt iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok (pl.: képviselő meghatalmazása, szerződés, stb.)	
V.	Kapcsolódó folyamatban lévő ügy iktatószáma:	

Eger, ...

.....

ügyfél aláírása

.....

eljáró személy

3. számú melléklet

HOZZÁJÁRULÁS

a panasz személyes adatot tartalmazó részének továbbításához, kezeléséhez

Alulírott .....

..... (panaszos neve, címe)

.....

(panasz címzettjének megnevezése). 202..... napján

.....

tárgyban benyújtott panaszom ügyében kijelentem, hogy annak a(z) ..... szervhez történő áttétele esetére a személyes adataimnak a megküldéséhez és kezeléséhez hozzájárulok.

Eger, ...

.....

ügyfél aláírása