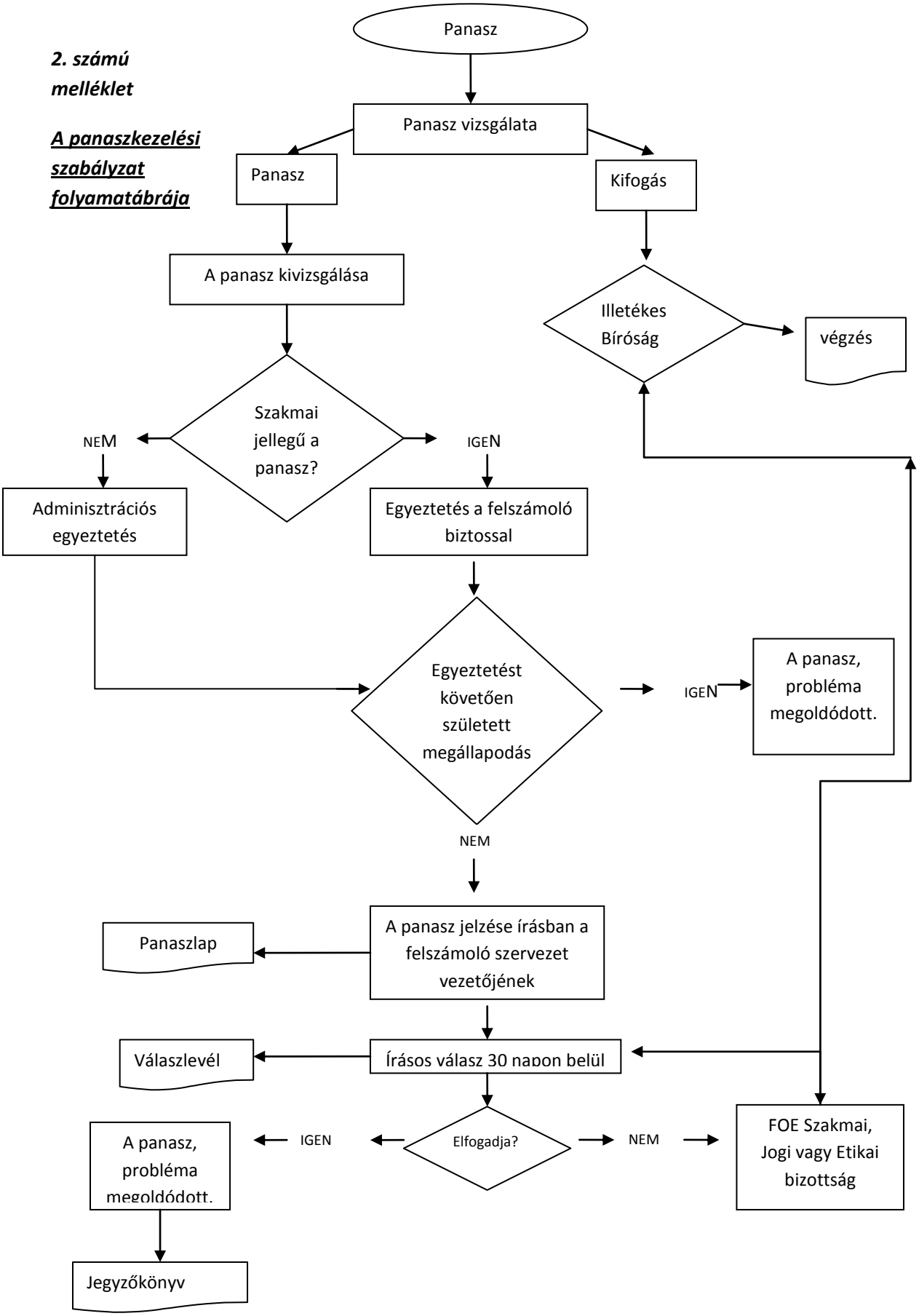
2. számú melléklet

<u>A panaszkezelési szabályzat folyamatábrája</u>