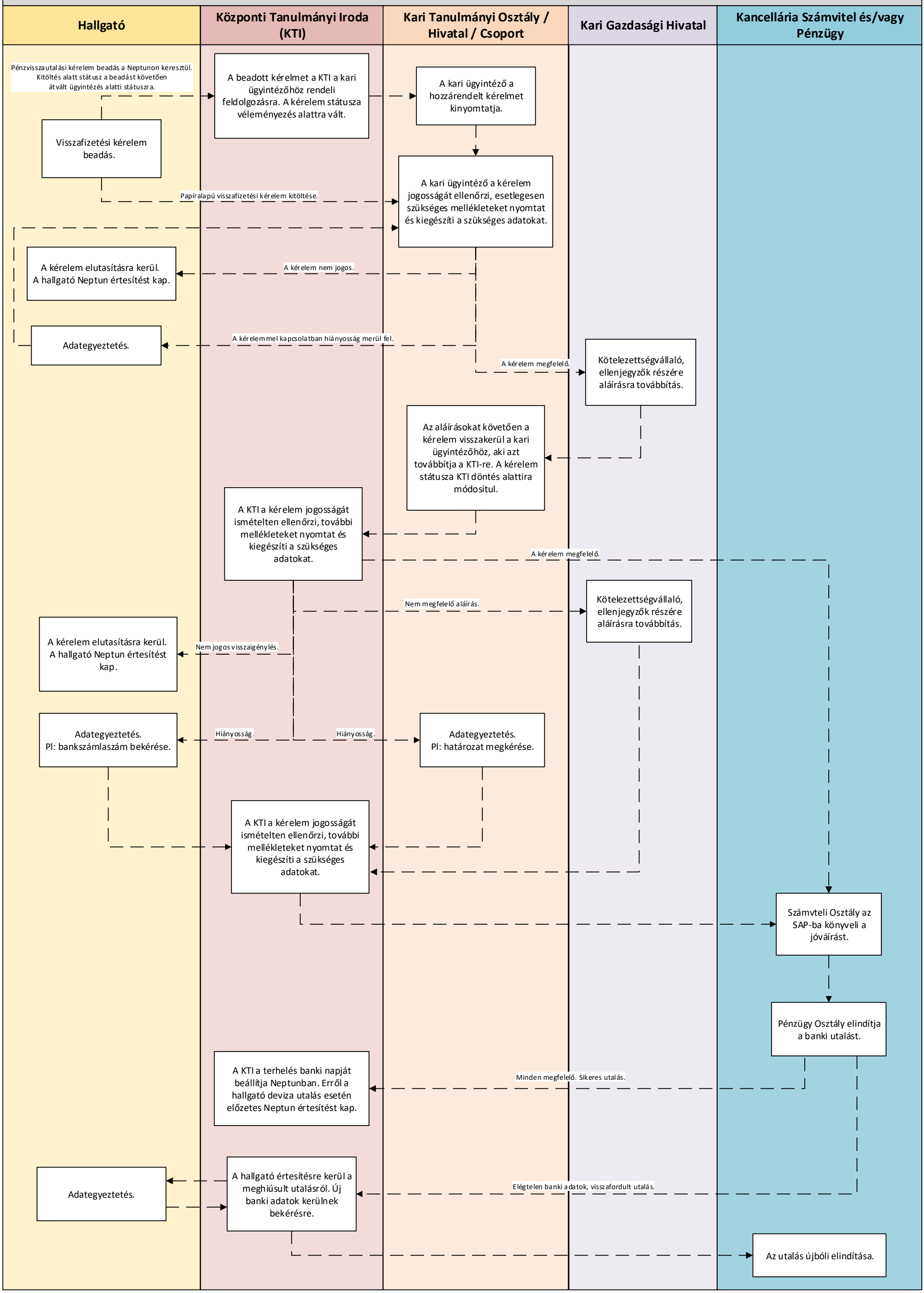Visszafizetési kérelem feldolgozásának folyamata