

## Tájékoztató

**a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.**

**követeléskezelési eljárásáról**

## Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS .....	3
2. A DHK ZRT. KÖVETELÉSKEZELÉSI ELJÁRÁSA SORÁN ALKALMAZOTT ALAPELVEK .....	4
2.1 Tisztességes és együttműködő magatartás.....	4
2.2 Szakmai gondosság.....	4
2.3 Szükséges információ szolgáltatása.....	5
2.4 Az adós teherviselő képességének figyelembe vétele .....	5
2.5 Fokozatosság .....	5
2.6 Szabályozottság .....	5
3. A KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMAT .....	6
4. ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KOMMUNIKÁCIÓ .....	7
4.1 Adósok tájékoztatása .....	9
4.2 Telefonon történő megkeresés .....	11
4.3 Írásbeli megkeresés .....	11
4.4 Személyes megkeresés .....	12
4.5 Az adósok azonosítása.....	12
5. RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSOK .....	14
6. PANASZOK KEZELÉSE .....	15
7. KIEGYENLÍTÉS ELSZÁMOLÁSI SORRENDJE .....	15
8. ÁTHÁRÍTOTT DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK .....	15

## 1. BEVEZETÉS

Jelen tájékoztató célja, hogy az érintettek számára átláthatóbbá tegye a DHK Zrt követeléskezelési tevékenységének folyamatát, valamint megismertesse az adósokkal a vonatkozó eljárásrend egyes lépéseit.

A DHK Hátralékkészítő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-t (a továbbiakban DHK Zrt. vagy Társaság) a Budapesti Távhőszolgáltató Zrt. (FŐTÁV Zrt.) és a Budapest Főváros Vagyonkezelő Központ hozta létre 2000. április 18-án. A DHK Zrt. cégalapításával a FŐTÁV Zrt. fő célja az volt, hogy a lejárt követeléseit engedményezés útján folyamatosan értékesíthesse, továbbá, hogy ezen díjhátralékokat az új társaság magas szakmai színvonalon és hatékonysággal kezelje. A DHK Zrt. pénzügyi tevékenységét is a követeléskezelés terén már megszokott precíz, rugalmas és gyors ügykezelés jellemzi.

A Társaság az alapítása óta eltelt években – az engedményezett távhődíj hátralékok mellett más jellegű követelések megvásárlásával, illetve kezelésével is foglalkozik.

A Társaság a követeléskezelés tevékenységét az engedményezőkkel kötött engedményezési szerződések alapján látja el. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:193. §-a alapján szabályozott engedményezés esetén a DHK Zrt. – mint a követelés jogosultja – a saját nevében szólítja fel a követelés kötelezettjét (az adóst) teljesítésre, vagyis az eredeti jogosult helyébe lépve jár el a tevékenysége során.

A FŐTÁV Zrt.-vel kötött engedményezési szerződés értelmében az engedményezést követően keletkező díjkövetelések az egyes számlákon feltüntetett teljesítési határidő eredménytelen elteltét követően folyamatosan, a díjhátralék teljes rendezéséig szintén engedményezésre kerülnek.

A DHK Zrt. követeléskezelési tevékenysége során – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) rendelkezései mellett – figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank (korábban: PSZÁF) elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlását. Ennek megfelelően a Társaság a követeléskezelési gyakorlata során, a törvényben előírt fogyasztóvédelmi elveket betartja, az adósokat megfelelő módon tájékoztatja, biztosítva az adósok számára a korrekt, élethelyzetüknek, pénzügyi teljesítőképességüknek megfelelő eljárás lefolytatását.

---

A Társaság követeléskezelési tevékenységét döntően meghatározó lényegesebb jogszabályok, ajánlások a következők:

- a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról;
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról;
- 14/2012. (XII.13.) számú ajánlás a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről (MNB, korábban PSZÁF);
- 11/2012. (XI. 8.) számú ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról (MNB);
- Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény

## **2. A DHK ZRT. KÖVETÉLÉSKEZELÉSI ELJÁRÁSA SORÁN ALKALMAZOTT ALAPELVEK**

### **2.1 Tisztességes és együttműködő magatartás**

A DHK Zrt. a jóhiszemű és tisztességes magatartás törvényes követelményeinek keretein belül fejti ki tevékenységét, a célhoz kötöttség és a szükségesség elvének betartásával, továbbá az adósokkal együttműködve jár el, melynek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartást.

### **2.2 Szakmai gondosság**

A Társaság nevében eljáró személyek az adósokkal való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítésére szolgáló eszközöket a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák.

### **2.3 Szükséges információ szolgáltatása**

A Társaság követeléskezelési eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós együttműködő magatartásához szükséges.

### **2.4 Az adós teherviselő képességének figyelembe vétele**

A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az adós teherviselő képességét. Ennek során a Társaság lehetőség szerint – mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmaz – az adós együttműködésével felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

A Társaság tájékoztatja az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről.

### **2.5 Fokozatosság**

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A Társaság a fokozatosság elvének megfelelően jár el az adósok tájékoztatása során is. A Társaság – figyelembe véve az adós együttműködésének mértékét is – elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana.

### **2.6 Szabályozottság**

A Társaság a tartozás behajtására és az adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakított ki. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat a Társaság követeléskezelési szabályzata tartalmazza.

### 3. A KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMAT

	Folyamatlépés	Folyamatlépés rövid leírása
1.	Állományátvétel	Az Engedményezőtől/Megbízótól érkező, a követelés beazonosításához szükséges adatok, dokumentumok átvétele és betöltése a DHK Zrt. ügyviteli rendszerébe.
2.	Felszólító levél kiküldése	A követelés átvételét követő 15 napon belül a DHK Zrt. kiküldi az adósnak a felszólító levelet csekkel, hátralék kimutatással és engedményezési nyilatkozattal. Ezt követően havi rendszerességgel küld levelet a követelés megszűnéséig. Amennyiben az adós részére kiküldött felszólító levelek nem érik el a címzettet (azaz elköltözött, ismeretlen, elhunyt jelzéssel visszaküldi a posta), úgy a DHK Zrt. a központi hatósági nyilvántartásokból megkísérli beszerezni az adós lakcímét, és a felderített új címen ismét felszólító levelet küld. Fizetési meghagyás beadása előtt tértivevényes felszólító levél kerül kiküldésre.
3.	Hátralékrendezési pontok	A DHK Zrt. fogadja a felszólító levélre érkező személyes megkereséseket. A hátralékrendezési pontokon személyesen megjelenő adósokkal kapcsolatos teendőket az ott dolgozó munkatársak végzik. Tevékenységük az adósoknak nyújtandó tájékoztatásra, tanácsadásra, igazolások, csekkek kiadására, alkalmanként részletfizetési megállapodások megkötésére, illetve pénztári befizetések fogadására, előírászerű bizonylatolására terjed ki.
4.	Bejövő telefonok fogadása	A DHK Zrt. fogadja és kezeli a felszólító levélre érkező telefonos megkereséseket.
5.	Bejövő levelek, faxok, e-mail-ek fogadás	A DHK Zrt. fogadja és kezeli a felszólító levélre érkező írásbeli megkereséseket.
6.	Kimenő telefonos tevékenység	A DHK Zrt. kimenő hívásokat indít az ismert telefonszámokra, figyelembe véve a 14/2012. (XII.13.) számú PSZÁF ajánlást, mely szerint hetente maximum 3 alkalommal léphet kapcsolatba az adóssal.
7.	SMS küldés	A DHK Zrt. a behajtási folyamat eseményeinek megfelelően kimenő SMS-eket indít az ismert telefonszámokra, figyelembe véve a 14/2012. (XII.13.) számú PSZÁF ajánlást, mely szerint hetente maximum 3 alkalommal léphet kapcsolatba az adóssal.
8.	Személyes felkeresés	A behajtási folyamat bármely szakaszában a DHK Zrt. megbízott partnere útján személyesen is felkeresheti az adósokat.
9.	Beérkezett fizetések fogadása	A behajtási munka eredményeként a befizetések könyvelése, a számlaegyenlegek karbantartása.
10.	Fizetési meghagyásos eljárás	Azon adósokkal szemben, akik nem egyenlítik ki hátralékukat, a DHK Zrt. fizetési meghagyásos eljárást kezdeményez (2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról). A fizetési meghagyásos eljárás a pénzkövetelések egyszerűsített eljárásban történő

		érvényesítésére irányuló nem peres eljárás.
11.	Jogerős fizetési meghagyások kezelése  Hiánypótlások kezelése  Ellentmondások kezelése	A közjegyzőktől visszaérkező hiánypótlások, ellentmondások, jogerős fizetési meghagyások kezelése (2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról). A jogerős fizetési meghagyások esetében megkezdődik a végrehajtási eljárás előkészítése. Amennyiben közjegyzői végzés (felhívás hiánypótlásra) érkezik címpontosítás miatt, a DHK Zrt. illetékes munkatársa levelet küld Budapest Főváros Kormányhivatalának adatszolgáltatás kérés miatt. Amint megérkezik a kért adat, továbbításra kerül a közjegyzőnek. Az ellentmondások alapján megkezdődik a per előkészítése.
12.	Per	A beadott fizetési meghagyásokra érkező ellentmondásokból, illetve a DHK Zrt. kezdeményezésére perré alakuló ügyek továbbítása megbízott ügyvédi irodáknak.
13.	Végrehajtás	Jogerős bírósági ítéletek, illetve jogerős fizetési meghagyások alapján kiállított végrehajtási lap alapján megkezdődik a végrehajtási eljárás folyamata (1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról).

#### 4. ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Az adósokkal folytatott kommunikáció során a Társaság védi az adós banktitokhoz és személyes adataihoz fűződő jogait, ennek megfelelően alakította ki a kapcsolatfelvétel formáit.

A Társaság az adósokkal hétköznap (munkanapokon) 8-20 óra között, illetve hétvégén legfeljebb szombaton (amennyiben az nem hivatalos munkanap) 8-12 óra között, maximum heti három alkalommal (írásban és/vagy szóban) veszi fel a kapcsolatot, amelytől eltérés csak az adós kérésére történik. A megkeresések során figyelembe vételre kerül az adósnak a kapcsolattartás formájára vonatkozó, visszakereshető módon dokumentálható (írásbeli vagy hangfelvétellel rögzített), méltányolható kérése, amely a DHK Zrt. rendszereiben rögzítésre kerül.

A Társaság illetve az adós részéről történő személyes valamint telefonon történő kapcsolatfelvételre vonatkozó eljárásrend a jelen tájékoztató 4.4 illetve a 4.2 pontjában kerültek rögzítésre.

A Társaság az adós tájékoztatása, valamint az esetleges adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok

---

körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

Az adós kérelmezheti a Társaságnál:

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről;
- személyes adatainak helyesbítését;
- valamint személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását.

Az adós kérelmére a Társaság tájékoztatást ad az adós általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az adós személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A Társaság köteles az adós kérelemének benyújtásától számított 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg.

A tájékoztatás megtagadása esetén a Társaság írásban közli az adóssal, hogy a felvilágosítás megtagadására az Infotv. törvény mely rendelkezése alapján került sor.

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a Társaság rendelkezésére áll, a személyes adatot a Társaság helyesbíti.

A DHK Zrt. a személyes adatot törli, ha:

- kezelése jogellenes;
- ha az adós kéri a személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását;
- ha az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- ha az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- ha azt a bíróság vagy a Hatóság elrendelte.



Törlés helyett a Társaság zárolja a személyes adatot, ha az adós ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A Társaság megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

A Társaság a követeléskezelés során – nyilvántartása alapján – elsősorban írásban, illetve telefonon keresi meg az adósokat a tartozás rendezése érdekében.

A Társaság betartja a 4.5. pontban leírt, azonosításra vonatkozó szabályokat, így biztosítva, hogy a kapcsolattartás során a DHK Zrt. munkatársai nem szolgáltatnak illetéktelen személyek részére információt, még a követeléskezelés tényét sem közlik. A követeléssel kapcsolatban, jogviszonyban nem álló harmadik fél adatai a Társaság rendszereiben nem rögzíthetőek, kizárólag a harmadik fél visszakereshető módon (írásban) adott hozzájárulásával.

#### **4.1 Adósok tájékoztatása**

A Társaság az adós kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről. A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ, és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el.

A Társaság a kezelt ügyek vonatkozásában engedményezett távhődíj követelések (engedményező: FŐTÁV Zrt.) esetén havonta, egyéb követelések esetén évente küld írásos tájékoztatást adósai részére a tartozás állásáról, amennyiben más követeléskezelési cselekményekből (így különösen bármely a Társaság vagy megbízottja részéről végzett követeléskezelési cselekmény, jogi-végrehajtási eljárás cselekmény) az adós nem értesült. Amennyiben az adós rendezte tartozását, úgy ennek tényéről az adós kérésére illetve részére a Társaság 30 napon belül igazolást ad ki. Végrehajtási eljárás alatt lévő ügyek esetében az ügy lezárásához kapcsolódó elszámolások és értesítések küldését a végrehajtók végzik el, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően. Így a Társaság ebben az eljárási szakaszban csak kérésre küld igazolást.

---

Általános, tájékoztató jellegű információ (pl. bankszámlaszám, amelyre átutalható a tartozás összege) a személy beazonosítása nélkül, bárki számára kiadható, azonban adott ügyre vonatkozó konkrét ügyintézés csak akkor történhet, ha az ügyben eljáró személy igazolja jogosultságát és személyét is.

A Társaság ügyintézői, illetve a személyes megkeresést végző megbízottak a kapcsolat létesítésekor azonosítják:

- magukat;
- a Társaságot;
- az adóst;
- a követelést;
- valamint a megkeresés célját;

majd a tájékoztatás során információt nyújtanak:

- a tartozás aktuális összegéről;
- a tartozás kiegyenlítésének lehetőségeiről (hol, milyen módon történhet);
- a lehetséges fizetési ütemezésről, részletfizetési lehetőségekről;
- a teljesítés előnyeiről;
- a nem együttműködő hozzáállás következményeiről (pl. a kérelem elbírálásához szükséges információk átadásának szükségessége);
- nemfizetés esetén a követelt összeg folyamatos növekedéséről, az ok(ok) bemutatásával (kamat- és költségterhek), továbbá a nemfizetés egyéb következményeiről;
- a követeléskezelési eljárás során alkalmazható további intézkedésekről, azok várható idejéről;
- valamint a jogi eljárás megindításának lehetőségéről és annak következményeiről, költségeiről.

A tájékoztatás során az ügyintézők közérthető, tényszerű tájékoztatást nyújtanak az adós részére, kerülve a szakszavakat, jogi kifejezéseket, törekedve az adóssal történő megállapodásra a tartozás rendezése érdekében.

---

## 4.2 Telefonon történő megkeresés

A Társaság az adóssal történő telefonos kapcsolatfelvétel során, a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja az adóst, hogy:

- a beszélgetés rögzítésre kerül;
- a Társaság a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el;
- a hangfelvételt öt évig megőrzi;
- a hangfelvételt az adós kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja;
- és arról, hogy az adatkezelésről további információt a DHK Zrt. honlapján a Szolgáltatások/Hátralékkezelés menüpont alatt, valamint az ügyfélszolgálati irodákban is elérhető Adatvédelmi tájékoztató nyújt.

Az Adatvédelmi tájékoztató a Társaság honlapján a <http://www.dhkszrt.hu/szolgáltatásaink/hatralekkezeles/adatvedelmi-tajekoztato/> alatt érhető el.

A hangfelvételt a Társaság a személyes adatokra irányuló jogi szabályozások (1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről valamint a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról) szerint kezeli.

A Társaság az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és megfélemlítő magatartásoktól. A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői törvényesen járjanak el, fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, valamint a követelések rendezését a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

## 4.3 Írásbeli megkeresés

A Társaság az adóst 15 napon belül írásban értesíti a követeléskezelési megbízásról/követelésvásárlásról, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét, összetételét és a teljesítés módját. (Megállapodás alapján az értesítést a követelés átruházója is teljesítheti.)

A Társaság tömeges és egyedi levelek küldésével tájékoztatja az adósokat a tartozásról és felszólítja őket annak rendezésére. A Társaság az adósok részére postai úton, kizárólag zárt borítékban küld leveleket. Amennyiben az adós az ügyintézés során írásban keresi meg a Társaságot, úgy ennek megfelelően kerül továbbításra a válasz is – lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a

---

jogszabályban meghatározott 30 napos határidőn belül –, kivéve, ha az adós kifejezetten más válaszadási csatornát jelöl meg, és megadja hozzá az elérhetőséget (pl. e-mail cím, telefonszám) is.

#### 4.4 Személyes megkeresés

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság megbízásából eljáró személy bemutatja az adósnak a Társaság által adott írásos megbízást, amely tartalmazza:

- a megbízó, azaz a Társaság nevét;
- címét;
- az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségét és
- az eljáró munkatárs nevét;
- valamint azt, hogy hatásköre milyen eljárási cselekményre terjed ki.

A Társaság ügyintézői az adóson kívüli, illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

Az adósoknak lehetőségük van a személyes kapcsolatfelvételre a DHK Zrt. hátralékrendezési pontjain. Azok elérhetőségei (címe, telefonszáma és nyitvatartási ideje) a Társaság honlapján megtalálhatók (<http://www.dhkzrt.hu/elerhetosegeink/hatralekkezeles/szemelyes-ugyintezes>).

A Társaság biztosítja, hogy megfelelő számú, a félfogadás bonyolításához szükséges, ésszerűen és gazdaságosan fenntartható erőforrás álljon az adósok rendelkezésére a kapcsolattartás céljából. Az hátralékrendezési pontokon lehetőség van készpénzes és bankkártyás fizetésre.

#### 4.5 Az adósok azonosítása

Telefonon történő tájékoztatás előtt a Társaság munkatársainak meg kell győződniük arról, hogy engedményezett távhődíj követelés esetén valóban a tulajdonos vagy díjfizető, egyéb esetben a követelés kötelezettje kéri a tájékoztatást. Az ügyintéző a betelefonáló személytől megkérdezi a nevet és az azonosítószámot azonosítás céljából. Amennyiben a telefonos megkeresést a Társaság kezdeményezi, a fenti azonosítás akkor is megtörténik. A nyilvántartott hátralékról, illetve a behajtás

---

folyamat aktuális státuszáról engedményezett távhődíj követelés esetén csak az ingatlan tulajdonosa, egyéb esetekben a követelés kötelezettje kaphat felvilágosítást.

A DHK Zrt. hátralékrendezési pontjait személyesen felkereső adószókat a Társaság munkatársa az adós által önként bemutatott személyazonosságot igazoló irat alapján azonosítja.

**Engedményezett távhődíj** követelés esetén az ingatlan **tulajdonosa** – amennyiben ezt igazolni tudja - meghatalmazás nélkül eljárhat.

A bizonyítás feltételei:

- a DHK Zrt. által korábban beszerzett ingatlan nyilvántartási adatok szerint az ingatlan tulajdonosa;
- a Földhivatal által érkeztetett, 30 napon belül beadott adásvételi szerződés, vagy tulajdoni lap másolat.

Abban az esetben, ha a tulajdonos cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű magánszemély, akkor a képviselő hatósági határozattal igazolja a jogosultságát, melyből a törvényes képviselői minőség megállapítható. Kiskorú esetén bármelyik szülő eljárhat.

**Gazdálkodó szervezetek** esetén cégbírószági bejegyzés, aláírási címpéldány/ügyvéd által ellenjegyzett aláírás minta, és a képviselő által önként bemutatott személyazonosságot igazoló okirat igazolja a jogosultságot.

**Bérleti jogviszony** esetén a fogyasztási időszakban hatályos bérleti szerződés.

**Meghatalmazottak** esetén ellenőrizni kell a meghatalmazás – mely csak eredeti példányban fogadható el, másolatban nem – tartalmát és a meghatalmazott személyazonosságát. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

- a meghatalmazó adatait: név, lakcím, anyja neve, születési hely, születési idő (év, hónap, nap);
- a meghatalmazott adatát: név, lakcím, anyja neve, születési hely, születési idő (év, hónap, nap);
- két tanú: aláírás, név, lakcím;
- a meghatalmazáson szerepelnie kell annak, hogy a meghatalmazás a DHK Zrt.-nél történő ügyintézésről szól, más szervezet nevére szóló meghatalmazás nem fogadható el.

---

Meghatalmazás minta megtalálható a Társaság honlapján (<http://www.dhkzrt.hu/letolthetonyomatvanyok/>).

## 5. RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁSOK

A Társaság a követeléskezelési eljárás minden szakaszában (kivéve a végrehajtásos és peres eljárásokat) biztosít részletfizetési lehetőséget az adósok számára. Részletfizetési megállapodás csak személyesen, hátralékrendezési pontokon köthető, az első részlet helyben történő befizetésével. Különösen indokolt esetben (pl. mozgásában erősen korlátozott, vagy nagyon idős, súlyosan beteg ügyfél részére) postázható a részletfizetési megállapodás, előzőleg egyeztetett feltételekkel. Meghatalmazással kötött részletfizetés kötelezettje csak a meghatalmazó lehet. A részletfizetési megállapodás megkötésekor szerződéskötési díj, csekken történő fizetés esetén csekkfeldolgozási díj, valamint a részletfizetés futamidejére késedelmi kamat kerül felszámításra.

Hosszabb futamidejű részletfizetési megállapodás megkötéséhez egyedi elbírálás szükséges. A kérelem elbírálása a 14/2012 számú PSZÁF ajánlás 4.2 pontja alapján történik, mely szerint a követeléskezelők az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítőképességének vizsgálatával döntenek az áthidaló megoldás alkalmazásáról. Az egyedi elbírálásra vonatkozó igényt a Társaság írásos kérelem formájában fogadja el. Az írásbeli kérelemhez a fizetőképesség és pénzügyi teljesítőképesség vizsgálatához szükséges dokumentumokat ajánlott önkéntesen mellékelni. A beküldött iratokat a kérelem elbírálását követően a Társaság nem tárolja tovább, azok megsemmisítésre kerülnek a célhoz kötöttség megszűnésével. A DHK Zrt. a kérelem elbírálásáról 30 napon belül értesíti az adóst.

Amennyiben az adós nem csatolja az ajánlott dokumentumokat, a Társaság csak a rendelkezésre álló információk alapján dönt a kérelem elbírálása során.

A kedvezményekre vonatkozó kérelmek elbírálása során a Társaság számos szempontot mérlegel, így többek között azt is, hogy amennyiben az adós tartósan olyan alacsony pénzügyi teherhárító képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető, és nem várható az adós helyzetének rövid időn belül történő megváltozása, úgy a Társaság nem biztosítja a kért kedvezményt.

---

## 6. PANASZOK KEZELÉSE

A DHK Zrt. követeléskezelési tevékenység bármely szakaszában felmerült panaszokat egységesen a Panaszkezelési Szabályzat (<http://www.dhkzrt.hu/szolgáltatásaink/hátralekkezeles/panaszkezelesi-szabalyzat>) alapján kezeli.

## 7. KIEGYENLÍTÉS ELSZÁMOLÁSI SORRENDJE

Amennyiben az adós a Társaság felé fennálló tartozásra (lejárt követelésre) befizetést teljesít, úgy a befizetett összeg a 2013. évi V. törvény 6:41.§-a alapján:

- elsődlegesen a kötelezett rendelkezése szerint, de amennyiben a megjelölt követelést kamat- és költségtartozás is terheli, akkor először a díjakra, kamatra, majd a tőkére kerül elszámolásra;
- a kötelezett rendelkezésének hiányában, amelyre a kötelezett feltehetően szánta, de ebben az esetben is először a költségekre, kamatra, majd a tőkére kerül elszámolásra;
- ha pedig ez sem ismerhető fel, a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kerül elszámolásra, így a régebben lejárt, a kötelezettre terhesebb, és a kevésbé biztosított követelésekre, a 6:46.§ alapján először költségre, kamatra, majd tőkére kerül elszámolásra.

## 8. ÁTHÁRÍTOTT DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK

A Társaság a követeléskezelés során jogszabályok által, valamint a jogelőd (engedményező, megbízó) által meghatározott, a felek szerződésén alapuló kamat- és költségszámítást, valamint a jogszabályokban és a Hirdetményben meghatározott költségeket és díjakat alkalmazza.

A mindenkor hatályos Hirdetmény megtalálható a Társaság honlapján a <http://www.dhkzrt.hu/szolgáltatásaink/hátralekkezeles/hirdetmeny-dijszabas-valtozasarol> menüpontban és az adósok számára nyitva álló hátralékrendezési pontokon.

Jelen Követeléskezelési tájékoztató megtalálható a DHK Zrt. honlapján a <http://www.dhkzrt.hu/szolgáltatásaink/hátralekkezeles/koveteleskezelesi-tajekoztato/> menüpont alatt, valamint nyomtatott példánya a Társaság hátralékrendezési pontjain is.