
 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b>  <b>DHK10/9-1/2021</b>	<b>Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</b>	
		<b>Oldal</b>	<b>2 / 18</b>

## Tájékoztató


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

**követeléskezelési eljárásáról**


 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b>  <b>DHK10/9-1/2021</b>	<b>Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</b>	
		Oldal	3 / 18

## Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK.....	5
1.1 A társaság teljes neve:.....	5
1.2 Tevékenységi engedélye száma és kelte:.....	5
1.3 Törvényi háttér:.....	5
1.4 A tájékoztatóban szereplő fogalmak: .....	6
1.5 Társaságunk elérhetőségei.....	8
2. A DHK ZRT. KÖVETELÉSKEZELÉSI ELJÁRÁSA SORÁN ALKALMAZOTT ALAPELVEK	9
2.1 Tisztességes és együttműködő magatartás .....	9
2.2 Szakszerű és gondos magatartás.....	9
2.3 Szükséges információ szolgáltatása .....	9
2.4 Fokozatosság .....	9
2.5 Szabályozottság .....	10
3. A KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMAT.....	11
4. ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSA.....	12
4.1 A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás.....	12
4.2 Rendszeres tájékoztatás.....	12
4.3 Az adós kérésére történő tájékoztatás .....	13
4.4 Telefonon történő megkeresés .....	13
4.5 Rövid szöveges üzenet (SMS).....	13
4.6 Személyes megkeresés.....	14
4.7 Ügyfélfogadás.....	14
4.8 Az adósok azonosítása.....	14
5. RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS .....	15
6. PANASZOK KEZELÉSE .....	16
7. KIEGYENLÍTÉS ELSZÁMOLÁSI SORRENDJE .....	16

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b>  <b>DHK10/9-1/2021</b>	<b>Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</b>	
		Oldal	4 / 18

8. ÁTHÁRÍTOTT DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK.....	16
9. A NEMFIZETÉS KÖVETKEZMÉNYEI.....	17
9.1 Fizetési meghagyás.....	17
9.2 Végrehajtási eljárás.....	18

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<p align="center"><b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b></p> <p align="center"><b>DHK10/9-1/2021</b></p>	<p align="center">Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</p>	
		<p align="center">Oldal</p>	<p align="center">5 / 18</p>

## 1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

Társaságunk a követeléskezelési tevékenységet 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 követeléskezelési tevékenység során – az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) rendelkezései mellett – Társaságunk figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank elnökének 2/2019. (II.13.) számú ajánlását. Ennek megfelelően a Társaság a követeléskezelési gyakorlata során az ajánlásban előírt fogyasztóvédelmi elveket betartja, az adósokat megfelelő módon tájékoztatja, biztosítva az adósok számára a korrekt, élethelyzetüknek, pénzügyi teljesítőképességüknek megfelelő eljárás lefolytatását.

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

### 1.1 A társaság teljes neve:


DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

### 1.2 Tevékenységi engedélye száma és kelte:

I-855/2000. 2000.08.24.

### 1.3 Törvényi háttér:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.);
- a Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.);
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az

 <small>DHK Hátralékelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<p align="center"><b>Tájékoztató a DHK Hátralékelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b></p> <p align="center"><b>DHK10/9-1/2021</b></p>	<p align="center">Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</p>	
		<p align="center">Oldal</p>	<p align="center">6 / 18</p>

ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet);

- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi CXXXVI. törvény (Pmt.);
- a fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (FMH tv);
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.);
- a polgári perrendtartásról szóló 2017. évi CXXX. törvény (Pp.);
- 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról (Ctv.)
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 2/2019. (II.13.) számú ajánlása.

#### 1.4 A tájékoztatóban szereplő - MNB ajánlás szerinti - fogalmak:

**Adós:** a követeléskezelő által érvényesített követelés természetes vagy nem természetes személy kötelezettje;


**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;

**Követelés:** fogyasztóval szemben fennálló,

- a) pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő,
- b) követelésvásárlás keretében átvett egyéb, valamint
- c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés;

**Követeléskezelés:** a követeléskezelő által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység – ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is –, amelynek típusai:

- a) *követeléskezelés a jogosult által:* pénzügyi intézmény által végzett, korábban általa nyújtott pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés, továbbá jogutódlás vagy átruházás útján megszerzett, pénzügyi szolgáltatásból eredő vagy egyéb követelés érvényesítésére irányuló követeléskezelési tevékenység;

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b>  <b>DHK10/9-1/2021</b>	<b>Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</b>	
		Oldal	7 / 18


b) *követeléskezelés megbízási jogviszony alapján:* a követelés jogosultjának megbízása alapján, annak nevében és javára eljáró pénzügyi intézmény, függő ügynök vagy függő kiemelt közvetítő által végzett követeléskezelési tevékenység;

**Követeléskezelő:** a Hpt. szerinti

- a) pénzügyi intézmény, amely az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatás tekintetében jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;
- b) követelésvásárlási tevékenységet végző személy, amely a követelés engedélyezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;
- c) megbízott függő ügynök, függő kiemelt közvetítő, amely megbízási jogviszony alapján végzi a követeléskezelési tevékenységet a megbízó pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára;
- d) pénzügyi intézmény, amely a követelések megbízás alapján történő kezelését, behajtását végzi;

**Követelésvásárlás:** követelések üzletszerű – azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés megvásárlása, egyetlen követeléscsomag megvásárlása, és több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követeléscsomag megvásárlása útján történő – megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép;

**Teljesítési megállapodás:** minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követelés elengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b>  <b>DHK10/9-1/2021</b>	<b>Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</b>	
		<b>Oldal</b>	<b>8 / 18</b>

## 1.5 Társaságunk elérhetőségei

- **Telefonon:** +36 1 483 3809

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő	08:00-16:30
Kedd	08:00-16:30
Szerda	08:00-16:30
Csütörtök	08:00-16:30
Péntek	08:00-14:30


- **Személyesen:**

Irodák	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Budapest XI. kerület Barázda u.20-30.	08:00-16:00	08:00-16:00	08:00-16:00	09:00-18:00	08:00-14:00
Budapest XIV. kerület Örs vezér tere 25/B (Árkád Üzletház II. emelet, parkoló szint)	08:00-17:00	09:00-16:00	09:00-17:00	08:00-20:00	09:00-15:00
Budapest XIII. kerület Váci út 121-127. (Greens irodaház)	08:00-19:00	08:00-17:00	08:00-17:00	08:00-16:00	08:00-14:00

- **Levélben/e-mail-ben**

1509 Budapest, Pf. 14.

dhk@dhkzrt.hu

 <small>DHK Hátralékelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<p align="center"><b>Tájékoztató a DHK Hátralékelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b></p> <p align="center"><b>DHK10/9-1/2021</b></p>	<p align="center">Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</p>	
		<p align="center">Oldal</p>	<p align="center">9 / 18</p>

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

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

A Társaság 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 félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartásformákat.

### **2.2 Szakszerű és gondos magatartás**

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság és a 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 eszközök közül - a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választjuk ki és alkalmazzuk a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.


### **2.3 Szükséges információ szolgáltatása**

Követeléskezelési eljárásunk során megadunk minden olyan információt az adós számára, amely az adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges.

### **2.4 Fokozatosság**

Követeléskezelési eljárásunk során az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazzuk, együttesen



 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<p align="center"><b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b></p> <p align="center"><b>DHK10/9-1/2021</b></p>	<p align="center">Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</p>	
		<p align="center">Oldal</p>	<p align="center">10 / 18</p>

mérlegelve figyelembe vesszük a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együttműködő készségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az adós Társaságunkkal együttműködik, minden esetben törekszünk arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazzuk, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegítjük az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítanánk.

A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

## **2.5 Szabályozottság**

A Társaság a tartozás behajtására és a hátralékkal rendelkező féllel történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakított ki. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat a belső eljárásrend tartalmazza.

A Társaság munkavállalóit az adósokkal történő kapcsolattartás fejlesztése érdekében folyamatosan, a változásoknak megfelelően képzésekben részesíti, amelyet a Társaság a képzési naplóban dokumentál. A követeléskezelési területen dolgozó ügyintézők tudásának naprakészségéről vezetőik időszakos számonkérések során győződnek meg. Ennek megfelelően az ügyintézők munkájuk során végzett tevékenysége folyamatos kontroll, ellenőrzés alatt van. Ezen kívül a Társaság belső ellenőre egész évben folyamatos vizsgálatokat folytat.

A Társaság vezetői a követeléskezelésre vonatkozó szabályzatok és előírások betartását rendszeresen ellenőrzik.



Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és  
Pénzügyi Szolgáltató Zrt.  
követeléskezelési eljárásáról  
  
DHK10/9-1/2021


Hatályos 2021.  
szeptember 15. napjától

Oldal

11 / 18

### 3. A KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMAT

	Folyamatlépés	Folyamatlépés rövid leírása
1.	Állományátvétel	Az Engedményezőktől érkező, az adós és a követelés beazonosításához szükséges adatok, dokumentumok átvétele és betöltése a DHK Zrt. ügyviteli rendszerébe.
2.	Felszólító levél kiküldése	A követelés átvételét követő 30 napon belül a DHK Zrt. kiküldi az adósnak a követelés átruházásáról szóló értesítést, amely egyben felszólító levél is csekkel, hátralék kimutatással. 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 címre ismét felszólító levelet küld.
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 levelekre érkező telefonos megkereséseket.
5.	Bejövő levelek, faxok, e-mailek fogadás	A DHK Zrt. fogadja és kezeli a felszólító levelekre érkező írásbeli megkereséseket.
6.	Kimenő telefonos tevékenység	A DHK Zrt. kimenő hívásokat indít az ismert telefonszámokra.
7.	SMS küldés	A DHK Zrt. a behajtási folyamat státuszának megfelelően kimenő SMS-eket indít az ismert telefonszámokra.
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 adatkérést küld a Belügyminisztérium illetékes osztályának 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 ellentmondások, illetve a DHK Zrt. kezdeményezésére

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b>  <b>DHK10/9-1/2021</b>	<b>Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</b>	
		Oldal	12 / 18

		perré alakuló ügyek megbízott ügyvédi irodáknak kerülnek továbbításra.
13.	Végrehajtás	Jogerős bírósági ítéletek, illetve jogerős fizetési meghagyások alapján benyújtott végrehajtási kérelem után megkezdődik a végrehajtási eljárás folyamata (1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról).

#### 4. ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSA

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

A Társaság az adósokkal hétköznapi (munkanapokon) 8-20 óra között maximum heti három alkalommal (SMS-ben, személyesen és/vagy telefonon) 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 Társaság rendszereiben rögzítésre kerül.

A Társaság a követeléskezelés során elsősorban írásban, illetve telefonon keresi meg a hátralékosokat a tartozás rendezése érdekében.


A Társaság betartja a 4.8. pontban leírt, azonosításra vonatkozó szabályokat, így biztosítva, hogy a kapcsolattartás során a Társaság ügyintézői 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 rögzíthetők, kizárólag a harmadik fél visszakereshető módon (írásban) adott hozzájárulásával.

##### 4.1 A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

A Társaság a követelés megvásárlását követő 30 napon belül írásban értesíti az adóst az engedményezésről, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét, összetételét és a teljesítés módját. A tájékoztató levélben a Társaság felhívja az adóst a teljesítésre.

##### 4.2 Rendszeres tájékoztatás

A Társaság a kezelt ügyek esetében évente legalább egyszer írásos tájékoztatást küld a jogi eljáráson kívüli hátralékkal rendelkező adósok részére a tartozás állásáról.

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<p align="center"><b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b></p> <p align="center"><b>DHK10/9-1/2021</b></p>	<p align="center">Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</p>	
		<p align="center">Oldal</p>	<p align="center">13 / 18</p>

#### **4.3 Az adós kérésére történő tájékoztatás**

Társaságunk az adós kérésére - a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül - tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, a tartozás összegéről és összetételéről, a lehetséges további követeléskezelési lépésekről. 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.

#### **4.4 Telefonon történő megkeresés**

Társaságunk telefonos kapcsolatfelvételt munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményez, ettől kizárólag a megkeresett adós igazolt kérésére térünk el. A Társaság ügyintézői a kapcsolat létesítésekor azonosítják magukat (közlik a nevüket és a beosztásukat), megnevezik a társaságot, melynek nevében és képviselőjeként eljárnak, azonosítják az adósokat és a követelést, tájékoztatják az adóst a kapcsolatfelvétel céljáról.


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, illetve az arról készült jegyzőkönyvet az adós kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja;
- és arról, hogy az adatkezelésről további információt a Társaság honlapján (<http://www.dhkzrt.hu/hatralekkezeles/adatvedelem/>), valamint a hátralékrendezési pontokon is elérhető Adatvédelmi tájékoztató nyújt.

A hangfelvételt a Társaság a személyes adatok kezelésére irányuló jogszabályok rendelkezései szerint kezeli.

#### **4.5 Rövid szöveges üzenet (SMS)**

A Társaság rövid szöveges üzenetet is küldhet az adósok részére. Az üzenetek elsősorban a

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<p align="center"><b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b></p> <p align="center"><b>DHK10/9-1/2021</b></p>	<p align="center">Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</p>	
		<p align="center">Oldal</p>	<p align="center">14 / 18</p>

Társaság elérhetőségeit tartalmazzák a kapcsolatfelvétel céljából, a hátralék összegére vonatkozó információkat nem.

#### **4.6 Személyes megkeresés**

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

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


#### **4.7 Ügyfélfogadás**

Társaságunk a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, adósok számára nyitva álló irodákban. A hét egy munkanapján hosszabb ügyfélfogadási időt biztosítunk adósaink számára.

A Társaság ügyintézői az adóson kívül, illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről, úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem. A hátralékrendezési pontokon történő személyes kapcsolatfelvétel során a Társaság ügyintézői azonosítják az adóst és a követelést.

#### **4.8 Az adósok azonosítása**

Kapcsolatfelvétel előtt a Társaság ügyintézőinek meg kell győződniük arról, hogy engedményezett távhődij 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 behajtási folyamat aktuális státuszáról engedményezett távhődij követelés esetén csak az ingatlan tulajdonosa, együttes kérelem megléte esetén az ingatlan bérlője, egyéb esetekben a követelés kötelezettje kaphat felvilágosítást.

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b>  <b>DHK10/9-1/2021</b>	<b>Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</b>	
		Oldal	15 / 18

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

**Gazdálkodó szervezetek esetén cégbírósági bejegyzés, aláírási címpéldány és a képviselő által önként bemutatott személyazonosságot igazoló okirat igazolja a jogosultságot.**

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


**Meghatalmazottak esetén ügyintézőink ellenőrzik a meghatalmazás – amely csak eredeti példányban fogadható el, másolatban nem – tartalmát és a meghatalmazott személyazonosságát. A meghatalmazás formanyomtatványa megtalálható honlapunkon (<http://www.dhkzrt.hu/letoltheto-nyomtatvanyok/dhk-meghatalmazas/>).**

## **5. RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS**

A Társaság a követeléskezelési eljárás minden szakaszában biztosít részletfizetési lehetőséget az adósok számára. Részletfizetési megállapodás személyesen a hátralékrendezési pontokon köthető, az első részlet helyben történő befizetésével, legfeljebb 18 havi futamidővel. Amennyiben a személyesen történő ügyintézésre nem kerülhet sor bármilyen okból, akkor Társaságunk postai úton küldi meg a megállapodást. 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. Társaságunk a kérelem beérkezését követő legfeljebb 21 napon belül tájékoztatja az adóst a kérelem elbírálásának eredményéről. A kérelemben a pénzügyi helyzetre vonatkozó információadás önkéntes alapú.

A kedvezményekre vonatkozó kérelmek elbírálása során a Társaság számos szempontot mérlegel, így többek között azt is, hogy amennyiben az adós tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő 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.

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b>  <b>DHK10/9-1/2021</b>	<b>Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</b>	
		Oldal	16 / 18

## 6. PANASZOK KEZELÉSE

A DHK Zrt. a követeléskezelési tevékenység bármely szakaszában felmerült panaszokat egységesen a Panaszkezelési Szabályzat alapján kezeli, a szabályzat megtalálható a Társaság honlapján (<http://www.dhkzrt.hu/hatralekkezeles/panaszkezelesi-szabalyzat/>) valamint nyomtatott példánya a Társaság hátralékrendezési pontjain is.

## 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 a törvények, valamint a jogelőd (engedményező) által meghatározott, a felek szerződésén alapuló késedelmi kamat és költségszámítást, valamint a jogszabályokban és a díjszabásban meghatározott költségeket és díjakat alkalmazza.

A Polgári Törvénykönyv alapján a kamat mértéke naptári félévenként változhat, attól függően, hogy az érintett félét megelőző utolsó napon mennyi volt a hivatalos jegybanki alapkamat mértéke. Ha jogszabály vagy a felek eltérően nem rendelkeztek, akkor a Polgári Törvénykönyvben foglalt mérték érvényesül: 2013. június 30. napjáig a késedelemmel érintett naptári félét megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamatot, 2013. július 01. napjától a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<p align="center"><b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b></p> <p align="center"><b>DHK10/9-1/2021</b></p>	<p align="center">Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</p>	
		<p align="center">Oldal</p>	<p align="center">17 / 18</p>

alapkamatot kell alapul venni. A jegybanki alapkamat mértékéről a Magyar Nemzeti Bank weboldalán tájékozódhat: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu).

A mindenkor hatályos díjszabás megtalálható a Társaság honlapján a <http://www.dhkzrt.hu/hatralekkezeles/hatalyos-dijszabas/> menüpontban, és az adósok számára nyitva álló hátralékrendezési pontokon.

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

## 9. A NEMFIZETÉS KÖVETKEZMÉNYEI

Amennyiben a fizetési felszólítások, telefonos és személyes megkeresések nem vezetnek eredményre, úgy a követelés érvényesítésére Társaságunk jogi eszközöket vehet igénybe. A DHK Zrt. a követeléskezelés korai szakaszát követően a jogi szakaszban is törekszik részletfizetési és egyéb kedvezménnyel történő megoldás alkalmazására, melynek során a Társaság igénybe vehet külső követeléskezelőket a személyes kapcsolatfelvétel kialakítására a követelés rendezése érdekében. A jogi eljárások bekövetkezését megelőzően az adósokat felszólító levél keretében tájékoztatjuk, törekedve az adóssal történő megegyezésre bármely eljárási szakban. A jogi eljárást megelőző behajtási folyamatban keletkezett költségek (sima és tértivevényes felszólítások költsége, címkutatás és tulajdoni lap lekérés költsége, személyes felkeresés költsége) a hátralék összegét növelik.


A jogi szakban alkalmazott eljárások az alábbiak lehetnek:

### 9.1 Fizetési meghagyás

A fizetési meghagyás benyújtása gyors, peren kívüli eszköz a követelés végrehajthatóvá válásához, melynek költségei a követelés összegét növelik. A fizetési meghagyásos eljárásban felmerülő, adósra áthárított költségek:

- Eljárási díj: a tőketartozás 3%-a, de minimum 8 000 Ft
- Ügyvédi munkadíj: 8 500 Ft



 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	<b>Tájékoztató a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követeléskezelési eljárásáról</b>  <b>DHK10/9-1/2021</b>	<b>Hatályos 2021. szeptember 15. napjától</b>	
		Oldal	18 / 18

Alapesetben a fizetési meghagyás a beadástól számított 1 hónapon belül jogerőre emelkedik, azonban az ügy az adós ellentmondása következtében perré alakulhat, amely ilyen esetben a bíróság határozatával zárul.

## 9.2 Végrehajtási eljárás

A végrehajtható okirat (jogerős fizetési meghagyás vagy bírósági által hozott jogerős ítélet) birtokában Társaságunk végrehajtási eljárást kezdeményezhet, amely során az eljáró végrehajtó a követelések érvényesítése érdekében kényszercselekményeket (pl. munkabér vagy nyugdíj letiltás, bankszámlafoglalás, ingatlan végrehajtási joggal történő terhelése, ingó vagyon lefoglalása, ingó és ingatlan vagyon elárverezése) foganatosíthat. A végrehajtási eljárás jelentős többletköltséggel jár, melyet az adós köteles viselni.

A végrehajtási eljárásban felmerülő költségek:

- Eljárási díj: a tőketartozás 1%-a, de minimum 8 000 Ft
- Ügyvédi munkadíj: 8 500 Ft
- Végrehajtási előleg: a fizetendő előleg összegét a végrehajtó állapítja meg
- Az ingatlan-nyilvántartási eljárásért (végrehajtási jog bejegyzése/törlése) fizetendő igazgatási szolgáltatási díj: 6 600 Ft