



**A DHK ZRT. ÜZLETSZABÁLYZATA
DHK10/6-1/2022**

Hatályos
2022. március 10.
napjától


Oldal

1/ 11

A DHK ZRT. ÜZLETSZABÁLYZATA

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Bevezetés.....	3
1.1.	A Szabályzat célja	3
1.2.	A Szabályzat hatálya	3
1.2.1	Alanyi/személyi hatálya	3
2.	Általános rendelkezések.....	4
2.1.	A Társaság tevékenysége.....	4
2.2.	Nyilvánosság	4
3.	Az ügyfélkapcsolatok általános szabályai.....	4
3.1.	Kapcsolat létesítése az Ügyfél és a Társaság között.....	4
3.2.	Együttműködés, tájékoztatás, változás a felek személyében.....	5
3.3.	Értesítés és kézbesítés.....	6
3.4.	A kapcsolattartás formája	7
3.5.	A Társaság felelőssége	7
4.	A követelésvásárlás lebonyolításával kapcsolatos szabályok	8
4.1.	A Társaság által megvásárolt követelések.....	9
4.2.	A követelések érvényesítése	9
4.3.	A Társaság pénzügyi szolgáltatásainak díjazása	10
5.	Adatvédelem, adatkezelés	10
6.	Záró rendelkezések.....	10
7.	Függelék.....	10

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	A DHK ZRT. ÜZLETSZABÁLYZATA DHK10/6-1/2022	Hatályos 2022. március 10. napjától	
		Oldal	3/ 11

1. Bevezetés

1.1. A Szabályzat célja

Az Üzletszabályzat meghatározza a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság; székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.; céget nyilvántartó Bíróság a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság; cégjegyzékszáma 01-10-044425; adószáma 12519536-2-43; a Magyar Nemzeti Bank (korábban: PSZÁF) által kiadott alapítási működési engedélyének száma I-855/2000; pénzügyi lízing és pénzügyi szolgáltatási tevékenység engedélyének száma I/E-2387/2004) tevékenységére vonatkozó rendelkezéseket.

1.2. A Szabályzat hatálya

1.2.1 Alanyi/személyi hatálya


A jelen Üzletszabályzat rendelkezései a Társaságra és a tevékenységét segítő közreműködőkre, az Ügyfélre és képviselőire, valamint az Üzletszabályzat által meghatározott körben a Kötelezettekre terjed ki.

Az Ügyfél alatt kell érteni valamennyi olyan jogi személyt, akitől a Társaság szerződés alapján követelést, vagy követeléseket vásárol, és akivel ennek során szerződéses jogviszonyba lép (a továbbiakban: **Ügyfél**).

A Társaság a követelések érvényesítése (behajtása) során kapcsolatba kerül a követelések Kötelezettjeivel. A jelen Szabályzat alkalmazásában kötelezett mindazon személy, aki vagy amely, az engedményezés útján megszerzett követelés megfizetéséért helytállni tartozik (a továbbiakban:

Kötelezett).

A Társaság és Ügyfél közötti jogviszony tartalmát és a kapcsolatok egyes részletszabályait az egyes követelés típusokra vonatkozó szerződések állapítják meg. Az Üzletszabályzat irányadó mindazokban a kérdésekben, amelyről az adott esetre vonatkozóan jogszabály vagy külön szerződés kifejezetten nem rendelkezik. Az Üzletszabályzat rendelkezései olyan szerződéses feltételnek minősülnek, amelyek a Társaságra és az Ügyfelekre egyaránt kötelezőek.

 <small>DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	A DHK ZRT. ÜZLETSZABÁLYZATA DHK10/6-1/2022	Hatályos 2022. március 10. napjától	
		Oldal	4/ 11

2. Általános rendelkezések

2.1. A Társaság tevékenysége

A Társaság követelések megvásárlását és érvényesítését (behajtását) üzletszerűen, főtevékenységként végző gazdasági társaság.

A Társaság a behajtási tevékenységét peren kívüli eljárásokban munkavállalók, valamint függő ügynök igénybevételel végzi. A követelések jogi úton történő érvényesítéséhez szükséges eljárásokban a Társaság nevében munkavállalók (kamaraik jogtanácsosok), illetve megbízott ügyvédek járnak el.

2.2. Nyilvánosság

Az Üzletszabályzat nyilvános, azt a Társaság honlapján (<http://www.dhkzrt.hu/hatralekkezeles/uzletszabalyzat/>) bárki megtekintheti és megismerheti, illetve a Társaság, kérésre, díjmentesen átadja.

A Társaság az Üzletszabályzatról, annak változásáról legalább 15 naptári nappal korábban értesíti Ügyfelét, oly módon, hogy azt a hivatalos helyiségében (hátralék rendezési pontjain) kifüggeszti. A Társaság amennyiben indokoltnak tartja, előzetesen levélben is értesítheti Ügyfelét az Üzletszabályzat megváltozásáról.

A jelen Üzletszabályzat módosítását a Társaság a módosítás hatálybalépését 15 nappal megelőzően hirdetményben teszi közzé, amelyről a meglévő Ügyfeleket a jelen Üzletszabályzatban meghatározott módon közvetlenül is értesíti.

A Társaság az Üzletszabályzat módosítását elfogadottnak tekinti, ha arra az Ügyfél a kifüggesztéstől számított 15 naptári napon belül írásban nem tesz észrevételt.

3. Az ügyfélkapcsolatok általános szabályai

3.1. Kapcsolat létesítése az Ügyfél és a Társaság között

A személyes adatok, a bank- és üzleti titok védelmét szem előtt tartva, valamint a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény alapján a Társaság az Ügyfeleket azonosítja, illetve meggyőződik a képviselőjében eljáró személy(ek) képviselői jogosultságáról, valamint az üzleti tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt kérheti a képviselői jog megfelelő igazolását. A jelen pontban foglalt Ügyfél-azonosítási szabályok jogszabályi előírásokon alapulnak, tehát azoktól a felek szerződéssel nem térhetnek el.

A jogi személy Ügyfél képviselője csak az a személy lehet, akinek a képviseleti jogát a nyilvántartó bíróságnál, vagy hatóságnál is bejelentették és ezt a megfelelő dokumentumokkal (cégkivonat, stb.) igazolni tudja.

Az Ügyfél a cégjegyzésre jogosult képviselőjének személyében beálló változásokat haladéktalanul, írásban be kell jelentenie, és az érvényes képviseleti joggal felruházott személy(ek) hiteles aláírás mintáját, vagy aláírási címpéldányát át kell adnia a Társaság részére.

A Társaság a hozzá bejelentett – és a cégjegyzékben ilyenként feltüntetett - képviselőket és az ő aláírásaikat mindaddig érvényesnek tekinti, amíg a képviseleti jog visszavonásáról szóló írásos értesítés nem érkezett meg. Ha az Ügyfél rendelkezésén az aláírásra jogosulatlan, vagy a bejelentett mintától eltérően aláíró személy aláírása van, a Társaság a rendelkezést - az ok megjelölésével - visszaküldi az Ügyfélnek.

3.2. Együttműködés, tájékoztatás, változás a felek személyében

A Társaság és az Ügyfél a polgári jogi együttműködési alapelveknek megfelelően egymást késedelem nélkül értesítik a közöttük lévő kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, az egymáshoz intézett kérdésekre - ha az ügy jellegéből vagy a rendelkezésre álló iratokból, valamint korábbi nyilatkozataikból kitűnően más nem következik - haladéktalanul válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra. A felek haladéktalanul értesítik egymást elnevezésük, címük, képviselőjük megváltozásáról, valamint a személyüket, jogi státuszukat, a vagyoni helyzetüket érintő minden egyéb, a szerződés teljesítése szempontjából lényeges változásról. A tájékoztatási kötelezettség megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül, és az Ügyfél felel a tájékoztatási kötelezettség megszegéséből eredő károkért.

Az Ügyfél köteles megfelelő határidőben, de legkésőbb 5 naptári napon belül írásban értesíteni a Társaságot, ha nem érkezett meg időben valamely a Társaságtól várt értesítés, különösen, ha az fizetési megbízás teljesítésére, illetve pénzkövetelés jóváírására vonatkozik. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

A Társaság jogosult Ügyfeleitől a velük kötött szerződésben foglalt szolgáltatások nyújtására, a követelésvásárlás kockázatainak felmérésére, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzésére, a Társaság vállalásainak teljesítése érdekében az Ügyfél gazdasági adataira vonatkozó tájékoztatást, és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat kérni. Ilyen dokumentumok különösen: az év végi mérleg, a konszolidált mérleg, az üzleti beszámolók.

A szolgáltatott dokumentumoknak a Társaság által hitelesített másolatoknak, illetve a Társaság külön kérése esetén eredetinek, vagy közjegyző által hitelesített másolatoknak kell lenniük. Az Ügyfél saját

ügykörében általa készített okiratokról készült másolatokat, illetve eredeti okiratokról általa készített másolatokat jogosult hitelesíteni.

A Társaság jogosult - az Ügyfél hozzájárulása nélkül is - az Ügyféllel kötött szerződés alapján vásárolt követeléseket harmadik személy részére átruházni, amennyiben azt a felek által kötött Szerződés kifejezetten nem zárja ki.

3.3. Értesítés és kézbesítés

A Társaság az Ügyfélnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és iratokat az Ügyfél által a Szerződésben megjelölt címre küldi. Ilyen cím hiányában a Társaság az Ügyfélnek a hiteles hatósági (cégbírószági) nyilvántartás szerinti székhelyére, vagy az Ügyfél által megjelölt telephelyére küldi az iratokat. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és azonnal esedékessé válnak.

A Társaság az Ügyfélnek szóló általános üzleti iratokat rendes postai küldeményként juttatja el. Az ezen iratokat kézbesítettnek/átadottnak kell tekinteni, ha az eredeti irat másolata, vagy kézjeggyel ellátott példánya a Társaság birtokában van, vagy ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék (postakönyv), vagy feladóvevény igazolja. Az Ügyfelek széles körének kiküldendő értesítés esetében a körlevél egyetlen példánya másolata is elegendő az elküldés igazolására. A postai küldemények kézbesítésre vonatkozó jogszabályban meghatározott szokásos postai idő elteltével a Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az Ügyfél megkapta.

A Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy az Ügyfél tudomásul vette és elfogadta az értesítésben foglaltakat, ha arra a kézhezvételtől számított 15 naptári napon belül nem érkezett írásos észrevétel, vagy kifogás.

Az előzőekben meghatározott szabályok nem vonatkoznak a felek számára jogot, kötelezettséget keletkeztető, törlő, ezek mértékét megváltoztató dokumentumokra. Azokat a küldeményeket, melyek kézbesítésének tényéhez jogkövetkezmény fűződik, ajánlottan vagy tértivevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni. A jelen pont szerinti postai úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át, az iratot - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. A címzett a kézbesítési vélelem beálltáról való tudomásszerzésétől számított tizenöt napon belül igazolással élhet, de a kézbesítési vélelem beállta napjától számított hat hónap elteltével igazolással élni nem lehet.

A Társaság részére szóló írásos küldeményeket a Társaság Szerződésben megjelölt értesítési címére kell küldeni. Esetenként a Társaság az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az

átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát a Társaság bélyegzőlenyomatával, aláírásával és dátummal látja el.

A Társaság nem felel azokért a károkért, amelyek a postai úton történő kézbesítés hibáiból erednek.

3.4. A kapcsolattartás formája

A Társaság és az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket, valamint a Szerződéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni. Írásbelinek minősül az egymásnak levélben, e-mailben vagy faxon küldött értesítés, üzenet, megbízás, szerződés. A nem írásbeli közléseket egyidejűleg írásban meg kell erősíteni, azok az írásbeli megerősítéssel válnak hatályossá. A telefonon vagy más, nem írásos formában kapott közlés visszaigazolása esetén a másik fél haladéktalanul köteles jelezni a közlés és az írásbeli visszaigazolás közötti esetleges eltérést.

A Társaság az Ügyfél telefonon, telefaxon, e-mailben adott nyilatkozatait jogosult megerősíteni. Az Ügyfél telefonszáma és faxszáma a Szerződésben feltüntetésre kerül és a feltüntetett telefaxról, telefonról érkezett és teljesített megbízásokat minden esetben az Ügyféltől származónak kell tekinteni. A Társaság kizárja felelősségét, amely az Ügyfél telefonszámának, vagy telefax számának jogosulatlan személy általi használatából ered.

Az Ügyfél felel minden olyan kárért, amely a telefon, telefax kapcsolat, továbbá számítógép hálózaton történő kommunikáció során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem kifejezetten és bizonyíthatóan a Társaság hibájából ered.

A Társaság fenntartja magának azt a jogot, hogy biztonsági okokból a telefon, telefax vagy számítógépes kommunikáció útján beérkezett megbízást a saját belátása szerint visszautasítsa és ezzel kapcsolatban a Társaság felelősségét kizárja. A visszautasításról Ügyfelet haladéktalanul értesíteni kell.

3.5. A Társaság felelőssége

A Társaság üzleti tevékenysége során mindenkor az Ügyfél érdekeinek - az adott körülmények között lehetséges - legteljesebb figyelembevételével, és az elvárható legnagyobb gondossággal jár el. Megtéríti az Ügyfélnek mindazon - az Ügyfél által bizonyított - közvetlen anyagi kárt, amelyet nagyfokú gondatlanságával az Ügyfélnek okozott. Az Ügyfél ugyanakkor az általában elvárható és a Ptk. által előírt módon köteles a kárenyhítés érdekében haladéktalanul eljárni, és a Társaságot értesíteni. Az Ügyfélnek a kárt bizonyítani kell.

A Társaság nem felel az olyan károkért, amelyek rajta kívülálló és el nem hárítható okból – így különösen a vis maior, belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezés, szükséges hatósági engedély megtagadása, vagy késedelmes megadása folytán - következtek be.

A Társaság jogosult az általa igénybe vett harmadik személy, függő ügynök, valamint ezek alvállalkozója, mint közreműködő igénybevételére és egyes tevékenységeinek kiszervezésére. A Társaság a Hpt.-ben foglalt szabályok betartásával, a pénzügyi, szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó olyan tevékenységét, amelyek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartásával kiszervezheti. A kiszervezést végzőknek – a kockázattal arányos mértékben - rendelkeznie kell mindazon személyi, tárgyi és biztonsági feltételekkel, melyeket a jogszabály a kiszervezett tevékenységre előír. A kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenységek végzőjét a Társaság az Üzletszabályzatban köteles feltüntetni.

A Társaság által kiszervezett tevékenységekre vonatkozó adatokat a jelen Üzletszabályzat 1. számú függeléke tartalmazza.

A Társaság az igénybe vett közreműködőért, illetve alkalmazott alvállalkozóért úgy felel, mintha saját maga járt volna el, kivéve, ha bizonyítja, hogy e személy kiválasztása, utasításokkal való ellátása és ellenőrzése terén úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Ha a közreműködő felelősségét jogszabály korlátozza, a Társaság felelőssége is ehhez igazodik.

Nem felel a Társaság az általa vállalt szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha az eljárást az Ügyfél és a harmadik személy közötti jogvita, vagy harmadik személy felróható magatartása akadályozza.


A Társaság a részére átadott okiratok tartalmán felül nem vizsgálja, hogy az Ügyfél követelése jogszerű-e. A Társaság kifejezetten nem vizsgálja, hogy az Ügyfél és a Kötelezett között a szerződéses, vagy egyéb szolgáltatás ténylegesen megvalósult, hanem jogosult a részére bemutatott okmányok valódiságában bízni, és minden az okmányok valótlansága vagy hamisítottságából eredő kockázat az Ügyfelet terheli.

4. A követelésvásárlás lebonyolításával kapcsolatos szabályok

Az Ügyfél Követeléseinek a Társaság részére való átruházásáról szóló szerződés alapján a Társaság megvásárolja a követeléseket és ellátja a Követelések további nyilvántartásával és érvényesítésével kapcsolatos feladatokat.

A Társaság követelésvásárlási tevékenysége keretében az alábbi két típusú szerződést köti Ügyfeleivel:

Követelésvásárlási keretszerződés: A szerződés keretében a Társaság vállalja az Ügyfél Szerződésben meghatározott harmadik személlyel (Kötelezett) szemben keletkező Követelésének folyamatos megvásárlását (engedményezését), melynek során a Követeléseket biztosító összes mellékjogosultságot megszerzi. Az ügylet alapján az Ügyfél részére a Szerződésben meghatározottak szerinti vételár kerül kifizetésre. Ezt követően a Kötelezett(ek) teljesítésének, vagy nem teljesítésének kockázatát a Társaság viseli.

 <small>DHK Háztartáskészítő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	A DHK ZRT. ÜZLETSZABÁLYZATA DHK10/6-1/2022	Hatályos 2022. március 10. napjától	
		Oldal	9/ 11

Egyedi Követelésvásárlási Szerződés: A Társaság a szerződés keretében egy meghatározott követelést, vagy követelések összességét (követeléscsomag) vásárol meg az Ügyféltől a szerződésben meghatározott vételár ellenében, melynek során a Követeléseket biztosító összes mellékjogosultságot megszerzi. Ezt követően a Kötelezett(ek) teljesítésének, vagy nem teljesítésének kockázatát a Társaság viseli.

4.1. A Társaság által megvásárolt követelések

Az engedményezési szerződés tárgyául kizárólag olyan Követelések szolgálhatnak, amelyek átruházását jogszabály nem zárja ki, amelyekkel szemben a Kötelezettek sem ellenkövetelést nem érvényesíthetnek, sem pedig kifogást nem támaszthatnak. Amennyiben a Kötelezettek ellenkövetelést vagy beszámítást érvényesítenek, illetve kifogást támasztanak, akkor a Társaság mindegyik követelésvásárlási ügylet esetében jogosult az érvényesített ellenkövetelést az Ügyfélre visszahárítani, az Ügyféllel kötött szerződésben foglaltak szerint.

4.2. A követelések érvényesítése


A Társaság a behajtási tevékenységét peren kívüli eljárásban munkavállalók, valamint függő ügynök igénybevételeivel végzi. A követelések érvényesítéséhez szükséges peres eljárásban a Társaság nevében munkavállalók (kamara jogtanácsosok), illetve megbízott ügyvédek járnak el.

A Társaság és ügynöke a követelések érvényesítése során a hatályos jogszabályokban és az érvényes szakmai (etikai) előírásokban meghatározott eljárások és módszerek igénybevételeivel, a Kötelezettek szükségtelen zaklatása nélkül és emberi méltóságának tiszteletben tartásával köteles eljárni.

A behajtási eljárást érintő, írásban beérkezett panaszokat a Társaság köteles haladéktalanul kivizsgálni és a Panaszkezelési szabályzata alapján eljárni. A Társaság tevékenységével kapcsolatos panaszát az Ügyfél a Társaság felügyeleti szervéhez (Magyar Nemzeti Bank) is benyújthatja.

Az Ügyfél köteles a megvásárolt Követelések érvényesítése során adatszolgáltatással, a követelésekkel kapcsolatos okiratok átadásával és minden egyéb szükséges módon közreműködni a követelések érvényesítése során.

Az Ügyfél haladéktalanul köteles megfizetni a Társaságnak azokat az összegeket, amelyeket a kötelezett - a Követelésnek a Társaságra való átruházása ellenére, az átruházás időpontját követően - részére fizetett meg.

 <small>DHK Háztartásképző és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.</small>	A DHK ZRT. ÜZLETSZABÁLYZATA DHK10/6-1/2022	Hatályos 2022. március 10. napjától	
		Oldal	10/ 11

4.3. A Társaság pénzügyi szolgáltatásainak díjazása

A követelés vételárát minden esetben a Társaság és az Ügyfél között létrejött Engedményezési Szerződés tartalmazza. A Követelések vételárát a Társaság a követelés (csomag) sajátosságainak figyelembe vételével határozza meg, és az adott vételáron tesz ajánlatot az Ügyfél részére a Követelés (csomag) megvásárlására.

Pénztartozás késedelmes teljesítése esetén - ha a Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik -, a mindenkor hatályos Ptk. szerinti késedelmi kamatot számít fel a Társaság.

A Társaság által nyújtott szolgáltatások a követelésvásárlás tekintetében ÁFA mentesek.

5. Adatvédelem, adatkezelés

A Társaság az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR), és a Hpt. rendelkezései szerint az Ügyfélnek a Társasághoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes adatait nyilvántartja, kezeli, feldolgozza az Ügyféllel történő elszámolás, és a Szerződésben a Felek részéről felmerülő kötelezettségek és jogosultságok igazolásának céljából.

A Társaság az üzleti titokként kezelendő adatokba csak jogszabályban meghatározott esetekben, és az Ügyfél felhatalmazása alapján enged betekintést.

Az Ügyfél köteles a Társasággal való kapcsolatára vonatkozó adatokat és információkat bizalmasan kezelni.

Az Ügyfelek azonosításának szabályait a Társaság pénzmosás megelőzéséről szóló szabályzata tartalmazza.

6. Záró rendelkezések

Jelen szabályzat hatályba lépésével az alábbi szabályzat hatályát veszíti:

Üzletszabályzat 2019.11.01

7. Mellékletek

1. számú függelék: Kiszervezett tevékenységet végzők jegyzéke

1. számú függelék

Kiszervezett tevékenységet végzők jegyzéke

Név	Tevékenység
e-Jogsegéd Szolgáltató Kft. 1135 Budapest, Kiscső utca 6/1.	elektronikus FMH/VH kérelmek előállítása, nyilvántartása, e-kommunikáció biztosítása a VIEKR rendszerrel
Pátria Nyomda Zrt. 1117 Budapest, Hunyadi János út 7.	küldemény előállítás
FŐTÁV Zrt. 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.	<ul style="list-style-type: none">• irattározási szolgáltatások• munkaügy, bérszámfejtés, humánpolitika• munka-, tűz- és biztonságvédelem• személy- és vagyonvédelem
Invitech ICT Services Kft. 2040 Budaörs, Edison utca 4.	<ul style="list-style-type: none">• szerver hosting• IP alapú telekommunikációs szolgáltatások