

*DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT.*

**A**

**DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT.  
KÖVETELÉSKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

**Hatálybalépés dátuma: 2025. október 28.**

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. BEVEZETÉS.....</b>                                                  | <b>3</b>  |
| <b>2. JOGSZABÁLYOK ÉS SZABÁLYOZÓK .....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>4. ÁLTALÁNOS ELVEK.....</b>                                            | <b>5</b>  |
| <b>5. RÉSZLETFIZETÉSI LEHETŐSÉG .....</b>                                 | <b>5</b>  |
| 5.1 A KÉRELMEK ELBÍRÁLÁSA.....                                            | 5         |
| 5.2 TELJESÍTÉSI MEGÁLLAPODÁS .....                                        | 6         |
| 5.3 A MEGÁLLAPODÁS MEGKÖTÉSÉNEK FOLYAMATA .....                           | 6         |
| 5.4 MEGÁLLAPODÁS FELMONDÁSA .....                                         | 6         |
| <b>6. DÍJAK, KÖLTSÉGEK .....</b>                                          | <b>6</b>  |
| 6.1 A KÖVETÉLSKEZÉSELLEL KAPCSOLATBAN FELSZÁMÍTOTT DÍJAK, KÖLTSÉGEK ..... | 6         |
| 6.2 BEHAJTÁSI KÖLTSÉGÁTALÁNY .....                                        | 7         |
| 6.3 DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK VÁLTOZÁSA.....                                     | 8         |
| 6.4 KAMATSZÁMÍTÁS .....                                                   | 8         |
| <b>7. KÖVETÉLSKEZELÉSI ELJÁRÁSREND.....</b>                               | <b>8</b>  |
| 7.1 KÖVETÉLSKEZELÉS ELJÁRÁS SZAKASZAI .....                               | 9         |
| 7.1.1 Jogi utat megelőző („korai”) behajtási szak .....                   | 9         |
| 7.1.2 Jogi szak.....                                                      | 9         |
| <b>8. KÖTELEZETTEK TÁJÉKOZTATÁSA .....</b>                                | <b>10</b> |
| <b>9. KÖTELEZETTEKKEL TÖRTÉNŐ KOMMUNIKÁCIÓ, KAPCSOLATTARTÁS.....</b>      | <b>11</b> |
| 9.1. TELEFONON TÖRTÉNŐ MEGKERESÉS .....                                   | 12        |
| 9.2. ÍRÁSBELI MEGKERESÉS .....                                            | 12        |
| 9.3 SZEMÉLYES MEGKERESÉS.....                                             | 13        |
| <b>10. A KÖTELEZETTEK AZONOSÍTÁSA .....</b>                               | <b>14</b> |
| <b>11. MEGHATALMAZÁS.....</b>                                             | <b>15</b> |
| <b>12. KÉZBESÍTÉS .....</b>                                               | <b>15</b> |
| <b>13. TÁJÉKOZTATÓ A VÉGREHAJTÁSI ELJÁRÁS KÖLTSÉGEIRŐL .....</b>          | <b>16</b> |
| <b>14. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER (KHR) .....</b>               | <b>16</b> |
| <b>15. PANASZKEZELÉS.....</b>                                             | <b>16</b> |
| <b>16. ÜGYFÉLFOGADÁS.....</b>                                             | <b>17</b> |

## 1. Bevezetés

Cégnév: **Díjbeszedő Faktorház Zrt.**

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság

Cégjegyzékszám: 01-10-043995

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

Központi telefonszám: (+36-1) 382-8704

E-mail: [doku@dbrt.hu](mailto:doku@dbrt.hu)

Honlap: [www.dbfaktor.hu](http://www.dbfaktor.hu)

Adószám: 11780823-2-43

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. az MNB, illetve a PSZÁF jogelődje, az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet (továbbiakban ÁPTF) 1998. október 21-én kiállított, 1720/1998. számú engedélye alapján folytatja tevékenységét.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. (továbbiakban: Társaság) a pénzügyi szolgáltatói követelések kezelése során figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) elnökének a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló mindenkor hatályos ajánlását.

Jelen Tájékoztató a Társaság tulajdonában álló követelések kezelése során alkalmazott gyakorlatot ismerteti.

## 2. Jogszabályok és szabályozók

A Társaság követeléskezelési tevékenységének ellátása során irányadó jogszabályok, ajánlások a következők, azzal, hogy amennyiben azonos tárgyban új jogszabály vagy ajánlás lép hatályba, úgy az új jogszabály, illetve ajánlás rendelkezései tekintendők irányadónak a hatálybalépés napjától:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) – a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (**Általános Adatvédelmi Rendelet, GDPR**);
- 2017. évi CLI. törvény az adóigazgatási rendtartásról (**Air.**);
- 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről (**Art.**);
- 2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (**Pmt.**);
- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (**Pp.**);
- 2016. évi IX. törvény a behajtási költségátalányról
- a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (**Hpt.**);
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (**Mnbtv.**);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (**Ptk.**);
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről (**Khrtv.**);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (**Infotv.**);
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról (**Fmhtv.**);
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (**Fttv.**);
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (**Vht.**);
- 1992. évi LXVI. törvény a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról

**(Szltv.)**

- 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról (Cstv.);
- 8/2021. (X.29.) SZTFH rendelet a bírósági végrehajtói díjszabásról
- 66/2021. (XII.20.) számú MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
- 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról;
- 4/2017. (III.13.) számú MNB ajánlás a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról;
- 2/2019. (II.13.) számú MNB ajánlása fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről;
- 9/2020. (VII.14.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról;

**3. Fogalmak**

**Engedményezett szerződés:** A Társaság és a Kötelezett közötti jogviszony tartalmát és a kapcsolatok egyes részletszabályait elsősorban a Kötelezett és az Ügyfél között létrejött közszolgáltatási, hitel, kölcsön vagy egyéb keret- illetve egyedi szerződés és a hozzájuk kapcsolódó üzletszabályzat, az ahhoz kapcsolódó általános szerződési feltételek határozzák meg (továbbiakban együttesen: **Engedményezett szerződés**).

**Fizetési késedelem:** a teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség határidőre történő nem teljesítése.

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

**Hirdetmény:** a Társaság által felszámított költségekről és díjakról szóló mindenkor hatályos tájékoztató.

**Kötelezett:** a követelésvásárlási tevékenység eredményeképpen megvásárolt követelések tekintetében fizetésre kötelezett természetes vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet, függetlenül a fizetési kötelezettség jogalapjától vagy elnevezésétől (adós, adóstárs, kezes, zálogkötelezett stb.)

**Követelés:** a Társaságnak a Kötelezettel szemben fennálló, valamint az Ügyfélnek a Kötelezettel szemben fennálló, a Társaság által az Ügyféltől Engedményezési szerződéssel megvásárolt, az Engedményezési szerződés megkötésekor már esedékes vagy azt követően esedékessé váló minden átruházható pénzfizetésre szóló Követelés. A Követelés származhat közüzemi szolgáltatás nyújtásából eredő pénzkövetelésből, egyéb szerződésen vagy jogszabályon alapuló pénzkövetelésből.

**Teljesítési megállapodás:** minden olyan tartozásrendezési, teljesítési megállapodásra vonatkozó konstrukció, amelynek célja, hogy a Kötelezett a tartozását a teherviselő képességének megfelelően, életkörülményeinek ellehetetlenülése nélkül, az erre vonatkozóan megkötött megállapodásban (részletfizetési vagy egyéb kedvezményeket biztosító teljesítési megállapodásban) foglaltak szerint tudja kiegyenlíteni.

**Ügyfél:** az a természetes személy vagy gazdálkodó szervezet, amellyel, mint engedményezővel, a Társaság, mint engedményes Követelések megvásárlása tárgyában Követelésvásárlási (engedményezési) szerződést köt.

#### 4. Általános elvek

Társaságunk követeléskezelési tevékenysége során az alábbi általános elvek érvényesítését tartja szem előtt:

- **tisztességes és együttműködő magatartás elve:** a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, a Kötelezettel együttműködve jár el Társaságunk;
- **szakszerű és gondos magatartás elve:** Társaságunk az eljárás során kellő körültekintéssel és a körülmények gondos mérlegelésével jár el;
- **szükséges információ szolgáltatásának elve:** Társaságunk a Kötelezett számára megad minden olyan információt, amely a tartozás kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges; **fokozatosság elve:** Társaságunk a rendelkezésére álló eszközöket az arányosságra törekedve, a körülmények mérlegelésével, fokozatosan alkalmazza; a fokozatosság elvének korlátja, ha a kötelezett olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.
- **szabályozottság elve:** Társaságunk a követeléskezelés folyamatai vonatkozásában részletes belső eljárásrendet alakít ki és működése során ezeket betartva jár el.
- **transzparencia elve:** Társaságunk a jogviszony létrejöttét megelőzően, annak fennállása alatt, valamint a megszűnt jogviszonyt követő tájékoztatás során is fokozottan törekszik érvényesíteni a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségét, teljeskörűségét, illetve egyértelműségét.

#### 5. Részletfizetési lehetőség

Társaságunk a Kötelezett együttműködő hozzáállása esetén lehetőséget biztosít a tartozás kiegyenlítésének mindkét fél általi megfelelő ütemezésére (részletfizetés), valamint a vonatkozó teljesítési megállapodás megkötésére.

Az egyedi elbírálásra vonatkozó igényt a Társaság szóbeli és írásos kérelem formájában is elfogadja a Kötelezettől. A Társaság a Kötelezettet erről tájékoztatja, felhívva a figyelmét az együttműködés szükségességére, előnyeire.

##### 5.1 A kérelmek elbírálása

A Társaság a kérelmekre vonatkozó döntésről, minden esetben a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legkésőbb annak benyújtását követő 21 napon belül visszakéreshető (írásos vagy hangfelvétellel rögzített) módon értesíti a Kötelezettet.

A Társaság a kedvezményekre vonatkozó kérelmek elbírálása során számos szempontot mérlegel, így többek között azt is, hogy amennyiben a Kötelezett tartósan olyan alacsony részletfizetést tud csak vállalni, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető, és nem várható a Kötelezett helyzetének rövid időn belül történő megváltozása, úgy Társaságunknak lehetősége van mérlegelni, hogy a kérelemben foglalt kedvezményt nem biztosítja. A kérelem elutasítását Társaságunk indokolja, valamint megvizsgálja a teljesítési megállapodás egyéb formájának megkötésére vonatkozó lehetőségeket is.

## 5.2 Teljesítési megállapodás

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja a Kötelezettet a tartozás összegéről, valamint a teljesítés részletes feltételeiről, így a várható költségekről, valamint a nem teljesítés lehetséges jogkövetkezményeiről is.

Társaságunk a teljesítési megállapodásokat minden esetben igazolható módon köti meg. A teljesítési megállapodás megszűnéséről a Társaság haladéktalanul értesíti a Kötelezettet.

A Társaság a járulékaival együtt számított, 2 millió forintot meghaladó tartozás esetén megkövetelheti a megállapodás közjegyzői okiratba foglalását, valamint a megállapodás teljesítése érdekében fedezet nyújtását. A közjegyzői eljárás költségeit a Kötelezett fizeti meg közvetlenül az eljáró közjegyző részére, vagy azt Társaságunk változatlan összegben tovább hárítja rá.

## 5.3 A Megállapodás megkötésének folyamata

A teljesítési megállapodás megkötésének feltétele, a Társaságunk által a Kötelezettnek ajánlott részletfizetési ajánlat elfogadása, az ügy körülményeihez mérten megállapított egyösszegű befizetés, valamint a részletkötési díj megfizetése. A díj mértékét Társaságunk mindenkor hatályos Hirdetménye tartalmazza. A feltételek teljesülése esetén Társaságunk megküldi a Kérelmező részére az ajánlat szerinti írásbeli megállapodást. A Megállapodás akkor jön létre, amennyiben a Kérelmező az aláírt Megállapodást Társaságunk részére visszaküldi vagy a Megállapodás szerinti első részletet teljesíti.

## 5.4 Megállapodás felmondása

A Megállapodás szerinti bármely részlet elmaradása vagy késedelmes teljesítése, és a Megállapodásban foglalt követelésen túl olyan a Társaságunkra engedményezett egyéb követelés (tehát amely követelésnek a Társaságunk a jogosultja) késedelmes teljesítése vagy teljesítésének elmaradása, amelyet a Díjbeszedő Holding Zrt. által a Kötelezett részére bemutatott tárgyhavi számla tartalmaz, a Társaság jogosult a követelés esedékessége lejártának napját követő nappal felmondással megszüntetni a Megállapodást, mely esetben a teljes fennmaradó tartozás egyösszegben haladéktalanul esedékessé válik.

A Megállapodás Társaságunk általi felmondása esetén a Kötelezett köteles a részletfizetés felmondásának díját mindenkor hatályos Hirdetményben foglalt összeg szerint viselni.

## 6. Díjak, költségek

### 6.1 A követeléskezeléssel kapcsolatban felszámított díjak, költségek

A Társaság – az MNB fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló, 2/2019. (II.13.) számú ajánlásban foglaltak figyelembevételével – kizárólag a jelen pontban hivatkozott, a követelések érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli a Kötelezettre, és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és összezszerúságának a bizonyíthatóságát. Ezen költségek a követelések mértékével arányosak, és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelések érvényesítéséhez. Továbbá Társaságunk kiemelt figyelmet fordít az alkalmazott díj-, illetve költségstruktúra nyomon követhetőségére és átláthatóságára. Társaságunk ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra több jogcímen nem számít fel díjat vagy költséget.

A Társaság által a Kötelezettel szemben alkalmazott díjak és költségek:

- a közzétett Hirdetményben meghatározott tételes költségek;
- a közzétett Hirdetményben nem meghatározott, ám a követelések érvényesítésével összefüggésben ténylegesen felmerülő, igazolt és indokolt további költségek (különösen, de kizárólagosan: egyéb jogi és hatósági eljárási költségek, egyéb szakértői költségek, egyéb postai- és illeték költségek, ide nem értve az adminisztratív költségeket, mint például ügyfeldolgozás, nyomtatás, irattározás költségei);
- az Engedményezett szerződés szerint felszámítható egyéb díjak és költségek;
- ügyleti kamat és/vagy késedelmi kamat
- adatszolgáltatásra vonatkozó igény eseti költsége: a Kötelezett tartozásának jogalapjára, összecszerűségére, a teljesítés módjára és a teljesítés elmaradásának következményeire (a továbbiakban együttesen: ingyenes alapinformáció) vonatkozó adatkört meghaladó adat kiadására irányuló igény esetén, amennyiben az adatigénylés jelentős terjedelmű, illetve nagyszámú adatra vonatkozik, továbbá ha az adatigénylés teljesítése harmadik személy közreműködésével vagy a Társaság alaptevékenységének ellátásához szükséges munkaerőforrás aránytalan mértékű igénybevételével jár, a Társaság eseti költségtérítésre jogosult, melyről – és az adatszolgáltatás várható teljesítési idejéről – a Társaság tájékoztatja az igénylőt. Ha az igénylő a költségek megtérítését elfogadva fenntartja igényét, akkor a Társaság a megjelölt határidőn belül teljesíti az adatszolgáltatást.

Társaságunk jogosult a fenti díjakat és költségeket a Kötelezett Társaságunkkal szemben fennálló követeléséből beszámítás útján érvényesíteni. Ezt a jogot nem érinti, ha Társaságunk harmadik személy megbízott útján intézkedik a követelés behajtása iránt.

Jelen Követeléskezelési Tájékoztató (és az Adatkezelési Tájékoztató) elérhető Társaságunk honlapján (<http://www.dbfaktor.hu>) a *Szabályzatok* menüpont alatt, illetve papír alapon ügyfélszolgálati irodáinkban. A Hirdetmény elérhető Társaságunk honlapján (<http://www.dbfaktor.hu/hirdetmeny>), illetve papír alapon ügyfélszolgálati irodáinkban. A fenti dokumentumokat erre irányuló kérés esetén díjmentesen a Kötelezettek rendelkezésére bocsátjuk.

A Kötelezett által teljesített befizetések elsődlegesen rendelkezése szerint, ennek hiányában feltehető szándéka szerint, ha pedig ez sem ismerhető fel, a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, a Kötelezettre terhesebb, és a kevésbé biztosított követelésekre számoljuk el. A Kötelezett által teljesített befizetések – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – elsősorban a költségre, majd kamatra, végül a (fő)tőketartozásra számoljuk el.

Amennyiben a Kötelezettnek az adott tartozásának kiegyenlítésekor túlfizetése keletkezik, azt Társaságunk – amennyiben a Kötelezett más érvényesíthető tartozását nem tartja nyilván – visszafizeti részére. Kizárólag annak a részére teljesíthető visszafizetés, akinek az arra való jogosultsága igazolt. Ha Társaságunk a Kötelezett egyéb tartozását is nyilvántartja, úgy a Kötelezettet fel kell hívni nyilatkozattételre, hogy a túlfizetést az eredeti rendelkezésétől eltérően kívánja-e elszámoltatni.

## 6.2 Behajtási költségátalány

A mindenkor hatályos behajtási költségátalányról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban a vállalkozások közötti szerződés esetén a Kötelezettet terhelő, kereskedelmi ügyletből eredő fizetési kötelezettség teljesítésének késedelme esetén a Társaság a követelés behajtásával kapcsolatos költségek fedezetül behajtási költségátalányt számíthat fel. A behajtási költségátalány mértékét a mindenkor hatályos Hirdetmény tartalmazza, mely megtalálható honlapunkon a <http://www.dbfaktor.hu/hirdetmeny> menüpontban és az ügyfélszolgálatokon.

A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja.

A Kötelezett a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimenti.

A behajtási költségátalány megfizetése nem mentesíti a Kötelezettet a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

### 6.3 Díjak és költségek változása

Amennyiben jogszabálmódosítás a jogszabályon alapuló díjak és költségek (mint pl.: hatósági eljárási költségek, késedelmi kamat stb.) jogcímét, mértékét, összegét módosítja, úgy a Társaság a jogszabálmódosítás hatálybalépésétől kezdődően jogosult érvényesíteni a módosított díjakat és költségeket valamennyi Kötelezettel szemben.

Amennyiben a Hirdetményben meghatározott tételes költségek összege igazoltan és indokoltan változik (azaz a Társaságnak a megjelölt jogcímeiken ténylegesen magasabb mértékű költsége keletkezik a követelések érvényesítésével összefüggésben), és/vagy a Hirdetményben meghatározott tételes költségeken túl a Társaságnak a követelések érvényesítésével összefüggésben további jogcímen merül fel igazolt és indokolt költsége, úgy a Társaság jogosult módosítani a Hirdetményt, melyről a Kötelezetteket értesíti. A Társaság a Kötelezettek értesítését, vagy a módosított Hirdetmény nyilvános közzétételét követő 15. (tizenötödik) naptól kezdődően jogosult érvényesíteni a módosított díjakat és költségeket valamennyi Kötelezettel szemben.

### 6.4 Kamatszámítás

A Társaság a kamatot az alábbi képlet alapján számolja:

naptári napokra:

$$\frac{\text{Tőke} \times \text{éves kamatláb \% -ban} \times \text{naptári napok száma}}{100 \times 365}$$

**Kamat:** az Engedményezett szerződés alapján járó kamat, valamint amennyiben a Kötelezett a teljesítés során késedelembe esik, a késedelem idejére járó késedelmi kamat, melyet a Kötelezett köteles megfizetni. A késedelmi kamat számításának módjára az Engedményezett szerződésben, a részletfizetési (teljesítési) megállapodásban meghatározott, illetve a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) rendelkezései szerinti kamatmérték az irányadó.

**Tőke:** az engedményezés napján fennálló tőketartozás, valamint az Engedményezett szerződés alapján és ahhoz kapcsolódó tőkésített egyéb tartozás összeg.

## 7. Követeléskezelési eljárásrend

A követeléskezelés során Társaságunk olyan eljárási szabályokat alakított ki, melyek biztosítják Társaságunk tevékenységének hatékonyságát, az együttműködés mértékét és a behajtás során alkalmazott eszközök következményeinek arányosságát és fokozatosságát. Ennek megfelelően Társaságunk tisztességes és együttműködő módon végzi követeléskezelési tevékenységét, hogy a tartozás rendezése a Kötelezettek és Társaságunk számára is a legkisebb költséggel, hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történhessen meg. A behajtási folyamat során

törekszünk a közvetlen kapcsolatfelvételre, amely során egyeztetni tudjuk a mindkét fél számára elfogadható fizetési ütemezést. Társaságunk munkatársai a Kötelezettel történő kapcsolattartás során nem alkalmazhatnak a Kötelezetre irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást, a tájékoztatások során nem keltenek hamis, megtévesztő benyomást, nem buzdítanak újabb hitel felvételére. Ugyanakkor nem minősül ilyen magatartásnak a reális és valós jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés és figyelemfelhívás.

## 7.1 Követeléskezelés eljárás szakaszai

### 7.1.1 Jogi utat megelőző („korai”) behajtási szak

Az engedményezést követően, a követelések kezelése először a **korai behajtási eljárás** keretében zajlik, amely során elsősorban írásban, illetve Kötelezett kifejezett hozzájárulása alapján telefonon vesszük fel a Kötelezettekkel a kapcsolatot a követelés érvényesítése érdekében.

A követelés átruházásáról a Kötelezett az engedményezési szerződésnek megfelelően értesítést kap, melyet vagy a Társaság, mint engedményes, vagy az engedményező küld meg. Amennyiben az értesítés Társaságunk feladata, úgy a követelések típusától, az átruházott portfólió nagyságától, függően a lehető legrövidebb időn belül küldi az értesítést, figyelembe véve a vonatkozó jogszabályi és felügyeleti előírásokat. A fizetési határidő lejártá előtt vásárolt követelések esetében az engedményezésről szóló értesítés megtörténhet a követelést megtestesítő okiraton (számlán) történő feltüntetéssel is.

Az ügykezelés része a beérkező egyedi levelek megválaszolása, részletfizetési és egyéb kedvezmények, megoldások egyeztetése, megállapodások kötése, majd azok folyamatos nyomon követése, illetve a nem szerződés szerint teljesített megállapodások esetén a megfelelő ütemezésre való visszatérítés megkísérlése vagy szükség esetén átütemezése.

Amennyiben a Kötelezett részére küldött felszólításaink és tájékoztatásaink nem érik el a címzettet, úgy a Társaság a központi hatósági nyilvántartáson keresztül megkísérli a Kötelezett fellelhetőségét kideríteni, és az így szerzett elérhetőségen ismét értesíteni.

### 7.1.2 Jogi szak

Amennyiben a korai behajtási eljárás nem vezetett eredményre, illetve a követelés jellege, típusa, sajátossága vagy az ügy konkrét állapota szerint ezen behajtási szakaszban alkalmazott eljárásokat nem lehetett alkalmazni, úgy a követelés érvényesítésére Társaságunk **jogi eszközöket vehet igénybe**.

#### 7.1.2.1 Fizetési meghagyás

A fizetési meghagyás kibocsátása gyors, peren kívüli eszköz a követelés végrehajthatóvá válásához. A fizetési meghagyás a Kötelezett ellentmondásának hiányában jogerőre emelkedik, ellentmondás következtében pedig perré alakul át, amely esetben bíróság határozatával zárulhat az eljárás.

#### 7.1.2.2 Végrehajtási eljárás, végrehajtás kezdeményezése

Jogerős fizetési meghagyás vagy jogerős bírósági határozat birtokában Társaságunk végrehajtási eljárást kezdeményezhet, amely során az eljáró végrehajtó a követelések érvényesítése érdekében törvényben meghatározott végrehajtási cselekményeket foganatosít. A végrehajtási eljárás jelentős költséggel jár, melyet a Kötelezett köteles viselni. A végrehajtási eljárás során

felmerülő költségeket a bírósági végrehajtói díjszabásról szóló rendelet tartalmazza. Társaságunk a végrehajtható határozat jogerőre emelkedését követően, de még a végrehajtási eljárás megindítása előtt, továbbá a végrehajtási cselekmények megkezdése előtt felszólító levelet küld a Kötelezett részére tájékoztatva a behajtási eljárás következő lépéséről, valamint annak (elsősorban anyagi) következményeiről.

Amennyiben a Társaságunk által kiküldött felszólító levelekben foglalt határidők eredménytelenül telnek el, vagyis a Kötelezett továbbra sem tesz eleget a fizetési kötelezettségének, abban az esetben a végrehajtási eljárás megindítására sor kerül. A végrehajtó a jogszabályban meghatározottak szerint letilthatja az adós munkabérét/nyugdíját, végrehajtás alá vonhatja a Kötelezett pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt pénzét, lefoglalhatja, továbbá elárverezheti az ingó- és ingatlan vagyontárgyait.

### **7.1.2.3 Adók módjára behajtandó követelések**

Bizonyos követeléstípusokat a rá irányadó ágazati jogszabály adók módjára behajtandó követelésnek minősítenek, így ezekben az esetekben a polgári peres út helyett az adók módjára történő behajtás szabályait kell alkalmazni. Ezeknél a követeléstípusoknál az előbbiekben részletezett felszólításokat követően a 2023.07.01. napját megelőzően esedékessé vált hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjhátralék esetében a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz közszolgáltatási díj esetében a kötelezett lakóhelye szerint illetékes helyi önkormányzatnál (jegyzője) kezdeményezhető a végrehajtási eljárás.

### **7.1.3 Társasházak terhelő kötelezettségei**

A társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. tv. 3. §-ának (3) bekezdése a társasházak esetében a tulajdonostársak tulajdoni hányadához igazodó, törvényen alapuló, egyszerű kezesi felelősségét állapítja meg a társasházak terhelő kötelezettség teljesítése vonatkozásában, így abban az esetben, ha Társaságunk követelése a társasházzal szemben nem behajtható, Társaságunknak jogában áll a követelést érvényesíteni a tulajdonostársakkal szemben.

## **8. Kötelezettek tájékoztatása**

Társaságunk a követelés átruházásáról a követelést megtestesítő okiraton (számlán), vagy különálló **engedélyezési értesítő útján** tájékoztatja ügyfeleit. Értesítést küldünk továbbá azon lezárt számlázású hátralékos ügyfeleink részére, akik esetében 6 hónapon belül nem készült sem terhelő, sem jóváíró számla, valamint a teljes tartozásuk jóváírással vagy befizetéssel rendezésre került.

Társaságunk az adott követeléskezelési szakaszban aktívan kezelt ügyei vonatkozásában évente küld írásos tájékoztatást a Kötelezettek részére a mindenkori minimálbér összege feletti tartozás állásáról.

A Kötelezett írásbeli vagy telefonon rögzített kérésére a tartozás állásáról Társaságunk 30 napon belül tájékoztatást nyújt részére.

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

Az ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják:

- a) magukat,
- b) Társaságunkat,
- c) a Kötelezettet,
- d) a követelést, valamint
- e) a megkeresés célját,

majd tájékoztatás során információt adnak:

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

A tájékoztatás során az ügyintézőink közérthető, tényszerű tájékoztatást nyújtanak az Kötelezett részére, amennyiben lehetséges, kerülve a szakszavakat, jogi kifejezéseket, törekedve a Kötelezettel történő megállapodásra a tartozás rendezése érdekében.

Társaságunk a Kötelezett kérésére 30 napon belül tájékoztatást nyújt a folyamat állásáról, a követelés aktuális összegéről.

## **9. Kötelezettekkel történő kommunikáció, kapcsolattartás**

Társaságunk védi a Kötelezett banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvétel formáit.

Társaságunk eljárása során minden olyan információt a Kötelezett rendelkezésére bocsát, ami elősegíti a tartozás rendezését:

- pontos információt ad a tartozás aktuális összegéről,
- felhívja a figyelmet a teljesítési megállapodás lehetőségére és megkötésének feltételeire, valamint
- tájékoztatja a Kötelezettet a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, valamint arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni.

Társaságunk a tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, valamint mellőzi a Kötelezett megtévesztésére alkalmas tájékoztatást. Jelen tájékoztató 16. pontja tartalmazza a Társaság ügyfélszolgálatának az elérhetőségeit.

Társaságunk úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást a Kötelezettben.

A Kötelezettel munkanapokon 8-20 óra között, telefonon vagy személyes megkeresés

alkalmával veheti fel a kapcsolatot, amelytől csak a Kötelezett igazolt kérésére térhet el. A megkeresések során figyelembe kell venni a Kötelezettnek a kapcsolattartás formájára vonatkozó, visszakereshető módon dokumentálható (írásbeli vagy hangfelvétellel rögzített), méltányolható kéréseit.

A Kötelezetteket tájékoztatjuk, hogy adataikat az Általános Adatvédelmi Rendelet, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kezeljük, és Társaságunk adatkezeléséről a <http://www.dbfaktor.hu> honlapon, valamint ügyfélszolgálatainkon olvashatnak részletes információkat.

Személyes felkeresés esetén Társaságunk a Kötelezettnek tájékoztatást nyújt, hogy az Adatkezelési Tájékoztató <http://www.dbfaktor.hu> honlapon található.

Társaságunk a követeléskezelés során elsősorban írásban, illetve telefonon keresi meg a Kötelezetteket a tartozás rendezése érdekében, amelyeket rendszereinkben visszakereshető módon nyilvántartunk. Társaságunk betartja a 10. pontban leírt, azonosításra vonatkozó szabályokat, így biztosítva, hogy a kapcsolattartás során munkatársaink nem szolgáltatnak illetéktelen személyek részére információt, sőt még a követeléskezelés tényét sem közlik. A követeléssel kapcsolatban nem álló harmadik fél adatai rendszereinkben nem rögzíthetők.

Társaságunk az irányadó ajánlásban foglaltaknak megfelelően, az ott meghatározott követelések vonatkozásában, évente egyszer, illetve a tartozás rendezését követő 30 napon belül követeléstörténeti kimutatást tartalmazó, egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld a Kötelezettek részére.

Társaságunk a Kötelezett kérésére 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról.

### 9.1. Telefonon történő megkeresés

Az ügyintézők csak olyan telefonon keresztül kezdeményeznek telefonhívást a Kötelezettek felé, melyen rögzíthető a telefonbeszélgetés, és csak olyan kötelezetti telefonszámot használhatnak, amelyet a Kötelezett bocsátott Társaságunk, vagy a követelés eredeti jogosultja rendelkezésére. Amennyiben a Kötelezett olyan nem ügyfélszolgálati készülékre kezdeményezi a hívást, amely nem biztosítja a beszélgetés rögzítését, úgy az ügyintézőnek el kell kérnie a Kötelezett telefonszámát és vissza kell hívni olyan készülékről, ahol a rögzítés megoldott.

### 9.2. Írásbeli megkeresés

A követeléskezelési tevékenység során a Kötelezettet fizetési felszólítás, egyedi felszólítás (vízkorlátozás, tulajdonosi felszólítás, kampány stb.), valamint kifejezett megkeresésre adott válasszal keresi meg Társaságunk.

Társaságunk a Kötelezettek részére **postai úton** kizárólag zárt borítékban küld leveleket. Amennyiben a Kötelezett az ügyintézés során írásban keresi meg Társaságunkat, úgy ennek megfelelően kerül továbbításra a válasz is – lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott 30 napos határidőn belül –, kivéve, ha a Kötelezett kifejezetten más válaszadási csatornát jelöl meg (pl. e-mail cím) és ehhez a következő pont szerinti hozzájárulását megadta.

Társaságunk csak a Kötelezett kifejezett erre irányuló kérelme alapján, az ebből eredő kockázatokra történő figyelemfelhívást követően és abban az esetben tartja a Kötelezettel a kapcsolatot e-mailben, ha ahhoz a Kötelezett előzetesen írásban hozzájárult. A hozzájárulást

Társaságunk elfogadja levélben, továbbá a [dbfaktor.hu/letoeltheto-dokumentumok](http://dbfaktor.hu/letoeltheto-dokumentumok) menüpontból letölthető hozzájáruló nyilatkozat megküldésével.

Társaságunk a Kötelezetteknek küldött írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

### 9.3 Személyes megkeresés

Társaságunk – az MNB fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló, 2/2019. (II.13.) számú ajánlásban foglaltak figyelembevételével – főszabályként a Teljesítési megállapodást nem kötő Kötelezettet, amennyiben a Kötelezett sem telefonos, sem írásbeli megkeresésre nem reagál, a szükségesség-arányosság és fokozatosság elvének tiszteletben tartása mellett az alábbiak betartásával személyes megkeresés útján is felkeresheti a Kötelezettet az általa megadott elérhetőségen.

A személyes megkeresés, mint tájékoztatási mód alkalmazásának alapja az érintett Kötelezett hozzájárulása. Erre tekintettel Társaságunk tájékoztatja a Kötelezetteket, hogy a hozzájárulás megadásakor javasolt az egyéni életkörülmények felmérése és az egyedi megfontolás. Továbbá a Kötelezett a már megadott hozzájárulását bármikor jogosult egyoldalúan és utóbb igazolható módon visszavonni.

A személyes megkeresés célja a Kötelezett és a Társaságunk közötti együttműködés, valamint az együttműködő kötelezetti magatartás elősegítése, a Kötelezett tájékoztatása a fennálló tartozásáról, a tartozás rendezésének módjairól és ütemezéséről (mint például teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségéről).

Társaságunk gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – a Kötelezetre irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban létező történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől. Ennek megfelelően Társaságunk úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást a Kötelezettben.

Társaságunk személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményezhet. Ettől kizárólag a megkeresett Kötelezett igazolt kérésére térhet el Társaságunk eljáró munkatársa.

Társaságunk figyelembe veszi a Kötelezett kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozó kérését. Ha a Kötelezett olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, Társaságunk elsősorban ezen az elérhetőségen keresztül kíséri meg a felvenni a kapcsolatot a Kötelezettel.

Amennyiben az adott eset összes körülményére tekintettel, a szükségesség-arányosság és fokozatosság elvének betartása mellett egy Teljesítési megállapodást kötő Kötelezett személyes megkeresése válik szükségessé, erre csak és kizárólag abban az esetben kerülhet sor, ha ehhez az érintett Kötelezett a Teljesítési megállapodásban kifejezetten hozzájárult.

A személyes megkeresés során Társaságunk eljáró munkatársa minden kapcsolatlétesítéskor megnevezi Társaságunkat, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár, és ezzel egyidejűleg igazolja magát a Társaságunk által adott, a képviselői jogosultságát alátámasztó fényképes igazolvánnyal. Ezt követően az eljáró munkatárs jelen Tájékoztató 10. fejezetében foglaltaknak megfelelően beazonosítja a Kötelezettet, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Az érdemi ügyintézés a fenti azonosítási folyamatot követően

kezdhető meg.

A személyes megkeresés során Társaságunk eljáró munkatársa kizárólag közterületen tartózkodhat. Az eljáró munkatárs kizárólag az arra jogosult Kötelezett kifejezett engedélye és hozzájárulása esetén léphet be magánterületre.

A Kötelezetteknek is lehetőségük van a személyes kapcsolatfelvételre az ügyfélszolgálati irodáinkban, melynek címe és nyitvatartási ideje a honlapon került feltüntetésre. A hét egy munkanapján Társaságunk hosszabb ügyfélfogadási időt biztosít a Kötelezettek számára. Társaságunk biztosítja, hogy megfelelő számú, az ügyfélfogadás bonyolításához szükséges, ésszerűen és gazdaságosan fenntartható ügyintéző álljon a Kötelezettek rendelkezésére kapcsolattartás céljából, ezért Társaságunk folyamatosan figyelemmel kíséri a várakozások időtartamát. A várakozási idők lerövidítése érdekében Társaságunknál lehetőség van előzetes időpont egyeztetésre, amelynek részleteit a honlap <http://www.dbfaktor.hu/szemelyes-ugyfelszolgalat-altalanos-informaciok> alpontjai tartalmazzák.

## 10. A Kötelezettek azonosítása

A Kötelezett személyes megjelenésekor az ügyintéző az alábbiak szerint végzi el a jogszabály által előírt kötelező okmányellenőrzést:

A Kötelezett természetes azonosító adatait a személyi igazolvány tartalmazza. Az 1992. évi LXVI.tv. 29. § (12) bekezdése alapján a Kötelezett személyazonosságát – a személyazonosító igazolványon túl – az érvényes útlevél vagy a kártyaformátumú vezetői engedély igazolja. A személyazonosítás céljából – jogszabályban meghatározott kivételekkel – a Kötelezett nem kötelezhető más okmány bemutatására.

Az Szltv. 29. § (12a) bekezdése alapján a hadköteles katona a személyazonosságát a katonai szolgálatteljesítési ideje alatt a Magyar Honvédség központi nyilvántartó szerve által a hadköteles katonák részére kibocsátott katonai igazolvánnyal igazolja. Személyazonosítás céljából a hadköteles katona nem kötelezhető más okmány bemutatására.

Ügyintézőnk az ügyintézés során az okmányokat nem másolja le, kivéve azt az esetet, amikor jogszabály Társaságunkat erre kötelezi.

- **Magánszemélyek** esetén a személyazonosságot igazoló okirat igazolja a jogosultságot.
- **Cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű magánszemélyek** esetén a képviselő hatósági határozattal igazolja a jogosultságát, melyből a törvényes képviselői minőség megállapítható. Kiskorú esetén bármelyik szülő az eredeti születési anyakönyvi kivonattal igazolja a jogosultságát.
- **Vállalkozások** esetén cégbírósi bejegyzés, aláírási címpéldány és a képviselő személyazonosságát igazoló okirat igazolja a jogosultságot.
- **Társasházak esetén** a közös képviselő vagy az intézőbizottság elnöke a megválasztását igazoló közgyűlési határozat felmutatásával igazolja képviselői minőségét, ezáltal jogosultságát, és
  - ha a közös képviselő, illetve az intéző bizottság elnöke magánszemély, úgy a személyazonosságát a magánszemélyeknél leírtak szerint,
  - ha a közös képviselőt gazdálkodó szerv látja el, úgy az eljáró személynek a gazdálkodó szervezeteknél leírtak szerint kell igazolnia magát.Társasházzal, közös tulajdonnal kapcsolatos számlatartozásra vonatkozóan a társasház

vagy közös tulajdonú ingatlan lakóit abban az esetben lehet tájékoztatni, ha az albetét, a közös tulajdonú ingatlan meghatározott tulajdoni hányadú tulajdonosa érvényes lakcímkártyával, eltérő tartózkodási hely esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lappal igazolja jogosultságát.

- **Bérleti jogviszony esetén** a fogyasztási időszakban hatályos bérleti szerződés és 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap bemutatásával igazolható az érdekeltség.

Ügyfélszolgálati ügyintézés esetében, ha nem áll rendelkezésre a 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, úgy az Ügyintéző a Kötelezett/ügyfél kifejezett kérésére az Ingatlan-nyilvántartási rendszerből lekérdezi miután annak költségét Kötelezett/ügyfél megfizette.

- **Meghatalmazottak esetén** ellenőrizzük a meghatalmazás – mely csak eredeti példányban fogadható el, másolatban nem – tartalmát és a meghatalmazott személyazonosságát. A meghatalmazás lehet közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat. Társaságunk honlapján meghatalmazás formanyomtatványt tesz elérhetővé a „*Letölthető dokumentumok*” menüpont alatt: [www.dbfaktor.hu/letoltheto-dokumentumok](http://www.dbfaktor.hu/letoltheto-dokumentumok).

## 11. Meghatalmazás

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott azon személyes adatait, mely alapján egyértelműen, kizárólagosan azonosíthatók (név, születési helye, ideje, anyja neve, lakcím),
- a meghatalmazó aláírását (amennyiben kézzel írott meghatalmazásról van szó, ott a nevet nyomtatottnagybetűkkel is ki kell írni),
- dátumot, valamint
- a meghatalmazás körének meghatározását, továbbá
- tanúk esetében szükséges a
  - név (nyomtatott nagybetűkkel, ha kézzel írott meghatalmazás),
  - lakcím,
  - aláírás.

A határozatlan vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás öt év elteltével hatályát veszti.

A meghatalmazás adatait informatikai rendszerünkben rögzíteni kell, ami alapján az eljáró meghatalmazottat az ügyintézés során minden esetben azonosítani kell.

## 12. Kézbesítés

A Társaság a Kötelezettnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, számlákat, értesítéseket, felszólításokat és okmányokat – amennyiben a Kötelezett másként nem rendelkezik – elsősorban a Kötelezett által bejelentett címre vagy a Kötelezett által megadott fizető címére, lakcímére, székhelyére, illetőleg az eljárása során tudomására jutott címre küldi. Jogi eljárás alatt a Társaság a Kötelezett lakcímére és székhelyére küldi a fenti iratokat. A Kötelezett által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek a Kötelezettet terhelik. Amennyiben a Társaságnak egyáltalán nem áll rendelkezésére cím, az értesítés elmaradásából származó károkért a Társaság nem felel.

A Társaság a Kötelezettnek szóló általános iratokat, értesítéseket nem köteles ajánlottan,

tértivevénnyel postára adni, azonban az írásbeli tájékoztatást igazolható módon kell megküldeni. Igazolható módnak tekintendő, ha a Társaság azt igazolja, hogy kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolható az elküldés ténye és időpontja.

A Kötelezettnek megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett Kötelezett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt sikertelen, mert a címzett Kötelezett az iratot nem vette át – postai szolgáltató útján történő kézbesítés esetén az a Társasághoz „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza – az iratot a kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

Azokat a küldeményeket, melyek kézbesítéséhez jogkövetkezmény fűződik, ajánlottan vagy tértivevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni.

A Társaság részére szóló írásos küldeményeket a Társaság székhelyére, illetve a honlapján feltüntetett elérhetőségekre kell küldeni. Az írásos értesítések érkezésére a Társaság nyilvántartása az irányadó. Esetenként a Társaság a Kötelezett kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát a Társaság bélyegzőlenyomatával és aláírásával látja el.

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

### 13. Tájékoztató a végrehajtási eljárás költségeiről

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a végrehajtási eljárás megindítását követően a Társaságunk felé fennálló tartozáson túl a végrehajtási eljárást lefolytató önálló bírósági végrehajtó a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. évi törvény, valamint a mindenkor hatályos bírósági végrehajtói díjszabásról szóló SZTFH rendelet alapján további – jogszerű – költséget számít fel.

### 14. A Központi hitelinformációs rendszer (KHR)

A pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelések esetén a Kötelezett, illetve a követelés adatai bekerülnek a KHR rendszerbe. A rendszer nyilvántartja a fizetési ütemezésnek megfelelően teljesítő Kötelezetteket (pozitív lista), illetve a késedelmesen teljesítő Kötelezetteket (negatív lista). Ha a Kötelezett a fizetési kötelezettségét határidőben teljesítette, úgy adatai törlésre kerülnek a KHR rendszerből, kivéve, ha erről máshogy nem nyilatkozott. Amennyiben a Kötelezett a szerződésben vállalt kötelezettségeinek a mindenkori minimálbér összegét meghaladó mértékben, folyamatosan több mint 90 napon keresztül nem tesz eleget, a rendszer nyilvántartja a fennálló tartozást és a lezárt mulasztásokat is. A KHR nyilvántartás azt is tartalmazni fogja, hogy a késedelmes tartozás milyen módon került lezárásra. A teljesítéssel történő lezárt késedelmes tartozások a teljesítéstől számított egy évig, a Kötelezett teljesítése nélkül, a Társaságunk számára veszteséggel, illetve az egyezséggel lezárt késedelmes tartozások a lezárástól számított öt évig (az eredeti adatátadástól számítva tíz évig) láthatóak a rendszerben a Kötelezett külön hozzájárulása nélkül is, majd ezt követően automatikusan törlésre kerülnek.

### 15. Panaszkezelés

A követeléskezelési tevékenység bármelyik szakaszában felmerült panaszokat egységesen, a **Panaszkezelési Szabályzat** (<http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat>) alapján kezeljük.

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít az ügyfelek kifogásainak kezelésére. Amennyiben a panasz az engedményező tevékenységével áll kapcsolatban, Társaságunk – szükség esetén – az engedményező bevonásával alakítja ki álláspontját az ügyben.

## 16. Ügyfélfogadás

A Társaság által megvásárolt követelésekkel kapcsolatos személyes ügyfélszolgálatai:

| Ügyfélszolgálatok címe:                                     | ügyfélfogadás ideje:                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1119 Budapest, Vahot u. 8.</b><br>(jogi ügyek)           | hétfő: 8.00-18.00 óráig<br>kedd: 8.00-16.00 óráig<br>szerda-csütörtök: 10.00-16.00 óráig<br>péntek: 8.00-14.00 óráig                      |
| <b>1119 Budapest, Vahot u. 8.</b><br>(nem jogi ügyek)       | hétfő: 8.00-20.00 óráig<br>kedd: 8.00-16.00 óráig<br>szerda-csütörtök: 10.00-16.00 óráig<br>péntek: 8.00-14.00 óráig                      |
| <b>1062 Budapest, Teréz krt. 51.</b><br>(nem jogi ügyek)    | hétfő: 8.00-18.00 óráig<br>kedd: 8.00-16.00 óráig<br>szerda: 10.00-16.00 óráig<br>csütörtök: 8.00-16.00 óráig<br>péntek: 8.00-14.00 óráig |
| <b>1027 Budapest, Fő utca 47</b><br>(nem jogi ügyek)        | hétfő: 8.00-18.00 óráig<br>kedd-csütörtök: 8.00-16.00 óráig<br>péntek: 8.00-14.00 óráig                                                   |
| <b>1101 Budapest, Üllői út 114-116.</b><br>(nem jogi ügyek) | hétfő: 8.00-18.00 óráig<br>kedd-szerda: 8.00-16.00 óráig<br>csütörtök: 10.00-16.00 óráig<br>péntek: 8.00-14.00 óráig                      |