



Ügyfél azonosításának rendje

1. FOGALMAK

A jelen Azonosítási Rendszerben használt fogalmak az alábbi jelentéssel bírnak:

- 1.1 **Azonosítás:** Az a folyamat, melynek során az ügyintéző az Ügyfél azon jogosultságát ellenőrzi, hogy saját vagy más nevében az ügyfélszolgálati megkeresés során eljárhat.
- 1.2 **Igazolt Képviselő:** Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél, gazdasági társaságok esetén a <https://www.e-cegjegyzek.hu/> weboldalon nyilvánosan elérhető cégjegyzékben rögzített, képviseleti jogosultsággal rendelkező személy. Egyéb, gazdasági társaságnak nem minősülő ügyfelek esetében a <https://birosag.hu/civil-szervezetek-nevjegyzeke> weboldalon nyilvánosan elérhető civil és egyéb cégek nem minősülő szervezetek nyilvántartásában rögzített, képviseleti jogosultsággal rendelkező személy. Az önkormányzatok (helyi és nemzetiségi), a költségvetési szervek és a törvény által az államháztartás központi alrendszerébe sorolt köztestületek esetében a https://www.allamkincstar.gov.hu/Koltsegyvetes/Torzskonyvi_nyilvantartas/ktorzs weboldalon elérhető nyilvántartásban rögzített, képviseleti jogosultsággal rendelkező személy.
- 1.3 **Meghatalmazott:** Az Ügyféltől származó, eljárási/képviseleti jogot létesítő nyilatkozattal rendelkező személy.
- 1.4 **Természetes Személy Ügyfél:** közszolgáltatás igénybevételére kötelezett Ingatlanhasználó természetes személy, aki a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként igénybe veszi, vagy a szolgáltatás igénybevételét elmulasztja.
- 1.5 **Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél:** közszolgáltatás igénybevételére kötelezett, vagy szerződött Ingatlanhasználó természetes személynek nem minősülő ügyfél, így többek között egyéni vállalkozók, gazdasági társaságok, közintézmények.
- 1.6 **Ügyfél:** a Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő, tényleges Ingatlanhasználónak minősülő (ideértve különösen a társasházat és a lakásszövetkezetet is), vevő (fizető) azonosítóval rendelkező szerződő fél, abban az esetben is, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás igénybevételét elmulasztja, vagy az kérelmére szünetel, továbbá kizárólag a díjfizetéssel kapcsolatban az Egyéni Díjfizető.
- 1.7 **Új Belépő:** A Számlázórendszerben vevő (fizető) azonosítóval nem rendelkező természetes személy és természetes személynek nem minősülő ingatlanhasználó.
- 1.8 **Díjfizető:** aki az Ügyfél megbízásából vagy Ügyfél javára történő kötelezettségvállalása eredményeképpen a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetését vállalja az Ügyfél helyett és nevében, azaz fizető félnek minősül, de vevő (fizető) azonosítóval nem rendelkezik.
- 1.9 **Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány:** Az Új Belépő adatainak gyűjtéséhez és regisztrálásához szükséges nyomtatvány. A mindenkor aktuális igénybejelentő nyomtatvány ([természetes személy](#), [gazdálkodó szervezet](#), [társasház](#) részére) a MOHU honlapján érhető el.

- 1.10 **Számlázó Rendszer:** Az ügyfelek személyes, szolgáltatási és a számlázáshoz szükséges adatainak nyilvántartására szolgáló rendszer.
- 1.11 **4T adatok:** A természetes személy egyértelmű azonosítását szolgáló, egyedileg a személyhez rendelt négy természetes személyazonosító adat, vagyis a természetes személy családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési helye, születési ideje és anyja születési családi és utóneve.

2. AZ ÜGYFÉLAZONOSÍTÁS CÉLJA

Az ügyfélszolgálatra érkező megkeresések során minden esetben vizsgálandó, hogy az adott megkeresés érdemi ügyintézésre vonatkozó kérést vagy általános tájékoztatás iránti érdeklődést tartalmaz.

Érdemi ügyintézésnek minősül például egy konkrét számlával kapcsolatos érdeklődés, edény méret változtatás, szolgáltatással kapcsolatos panaszok bejelentése, melynek megválaszolásához, intézéséhez a rendszerben szereplő adatok ismerete/módosítása szükséges. A Ht. és az Fgytv. alapján a MOHU köteles a panaszokat rögzíteni és elintézni. Panasznak minősül „az egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogás”.

Általános tájékoztatásnak minősül például a számlázási időszakról, a nyomtatványok elérhetőségéről és az ügyfélszolgálatnak (a megkereső személy által nem ismert) elérhetőségeiről való tájékoztatás, melynek megválaszolásához a rendszerben rögzített adat ismeretére nincsen szükség; konkrét Ügyfélre vonatkozó tényeket, személyes adatokat az ügyfélszolgálat nem közöl.

Az érdemi ügyintézésre vonatkozó kérések esetében minden alkalommal ügyfélazonosítást kell végezni.

Érdemi ügyintézésre csak a Természetes Személy Ügyfél, valamint a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél Igazolt Képviselője vagy Meghatalmazottja jogosult. Amennyiben nem az Ügyfél, Igazolt Képviselője vagy Meghatalmazottja keresi meg az ügyfélszolgálatot, úgy érdemi felvilágosítás nem adható, érdemi ügyintézés nem végezhető, kizárólag általános tájékoztatás nyújtható. Néhány példa arra, kinek milyen ügyintézés végezhető:

- Az Ügyfél vagy meghatalmazottja részére csak beazonosítást követően végezhető érdemi ügyintézés például számlaegyenleget érintően. Amennyiben a vevő és a díjfizető nem azonos, számlaegyenleget érintő információ a meghatalmazással nem rendelkező díjfizető megkeresése esetén nem adható ki.
- A vevőtől eltérő Díjfizető (a HUSZÁR rendszerben a Számlagyűjtő felületen „Címzett” néven szereplő ügyfél) a vevő hozzájárulása, meghatalmazása nélkül kérheti a postázási név/cím módosítását. A beazonosításhoz elegendő, ha elmondja a jelenlegi díjfizető nevét és címét. Díjfizető csak és kizárólag e két adat (számlaküldési név, cím) módosítására jogosult.
- Hulladékszállításról szóló általános érdeklődés beazonosítás nélkül is megválaszolható, de ezzel kapcsolatos panaszt csak az ingatlant használó díjfizető vagy az ügyfél beazonosítását követően lehet rögzíteni. **Ügyfélazonosítás hiányában csak bejelentés rögzíthető, melyre a Fogyvéd. tv. szerinti 15 napos válaszadási határidőt nem kell alkalmazni.**
- Azokban a tranzakciókban, ahol nem érdemi ügyintézés történik (pl. Számlabefizetés) az autentikációs eljárás lefolytatása nem kötelező, de a rendszerben fellelt hiányos adatok esetén az adatbekérést el kell végezni.

Az ügyfél 4T adatainak a nyilvántartó rendszerben való rendelkezésre állását az ügyfélazonosítás során is vizsgálni kell, a hiányzó adatokat pedig pótolni szükséges. A HUSZÁR rendszerben való rögzítés lépéseit az 7. pont tartalmazza (Új Díjfizető rögzítése, 4T adat, Új felhasználó rögzítése, Felhasználó változás lépései).

3. AZONOSÍTÁS FOLYAMATA TERMÉSZETES SZEMÉLY ÜGYFELEK ESETÉN

Az ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel történhet személyes; telefonos; postai; vagy elektronikus (e-mail, ügyfélkapu, cégkapu, hivatali kapu, DÁP) úton. A kapcsolatfelvétel módjától függően eltérő eljárások és szabályok vonatkoznak a Természetes Személy Ügyfelek azonosítására.

Az ügyintézési csatornától függetlenül más nevében történő ügyintézés a következők szerint lehetséges:

- Meghatalmazás esetén a „[Mekhatalmazás követelményei](#)” című dokumentumban rögzített adattartamú nyilatkozat bemutatása szükséges. Az ügyfél által átadott meghatalmazást be kell szkennelni, a HUSZÁR/Ügykezelő rendszerben a vevőhöz dokumentumként felcsatolni. Az ügyfél meghatalmazottjának későbbi jelentkezésekor a meghatalmazás hatályát a HUSZÁR/Ügykezelő rendszerbe rögzített dokumentumon ellenőrizni kell. A meghatalmazott személyazonosságát személyes ügyintézés esetén személyi igazolvány vagy fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján kell elvégezni. Kizárólag az igazolvány bemutatását lehet kérni, az igazolványról másolat nem készíthető. Postai és elektronikus megkeresés esetén a csatolt meghatalmazáson szereplő meghatalmazott és a megkeresést küldő névegyezőségét kell megvizsgálni. Telefonos ügyintézés esetén új meghatalmazás rögzítése nem lehetséges **(kivéve az egyszeri szóbeli meghatalmazást)**, de amennyiben a rendszerben már korábban felcsatolásra került a meghatalmazás, a meghatalmazott sikeres beazonosítását követően a meghatalmazott eljárhat.
- **Telefonos ügyintézés esetén egyszeri szóbeli meghatalmazást adhat az Ügyfél, akinek a beazonosítása az adott hívásban megtörtént és aki nyilatkozik arról, hogy az adott hívásban a nevében más jár el.**
- Adószámmal nem rendelkező társasházak esetén az ügyintézésre vonatkozó meghatalmazás a Közgyűlési Határozattal igazolható.
- Gondnokság alatt álló ügyfél esetén a gondnok a gondnoksági határozatban feltüntetett jogkörökben járhat el.
- Az Ügyfél elhalálása esetén mindaddig, amíg az új Ügyfél az Ingatlanhasználói státuszát vagy az ingatlan használatának jogszerűségét nem tudja igazolni, az új Ügyfél az elhalálozott Ügyfél halotti anyakönyvi kivonata másolatának benyújtásával is kezdeményezheti az ügyfélmódosítást.

Új belépő természetes személy általi ingatlanhasználat jogcímének igazolása szükséges a tulajdonjogot bizonyító dokumentum bemutatásával (Adásvételi szerződés, Tulajdoni lap). Amennyiben az ingatlan tulajdonosa és az ingatlanhasználó nem ugyanazon személy, az ingatlanhasználói jogosultságot alátámasztó dokumentumot (pl. Bérleti szerződés) be kell kérni, melyet a Ht. 38.§ alapján 5 évig meg kell őrizni.

3.1.Személyes megkeresés

3.1.1. Új Belépő

Adatgyűjtés során az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány kitöltésével rögzíteni kell az Új Belépő Ht. 38. §-a szerint szükséges adatait (a családi és utónevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét, lakóhelyének, tartózkodási helyének címét), valamint a telefonszámát és e-mail címét. Az Adatgyűjtést megelőzően az Új Belépő rendelkezésére kell bocsátani a vonatkozó [Adatvédelmi Tájékoztatót](#) és tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező.

3.1.2. Meglévő ügyfél

Amennyiben Természetes Személy Ügyfél keresi fel az ügyfélszolgálatot érdemi ügyintézés céljából, úgy az azonosítás az alábbi adatok ellenőrzésével történik:

- A nevéen kívül 2 személyes adat (4T adatok) a személyi igazolvány vagy fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány alapján;
- Vevőazonosító és/vagy felhasználó azonosító;
- Felhasználási hely címe a lakcímkártya alapján (amennyiben a felhasználási hely az állandó lakcímmel/tartózkodási hellyel megegyezik). Eltérő cím esetén lakcímkártya bemutatása nem szükséges.

Kizárólag az igazolvány bemutatását lehet kérni, az igazolványról másolat nem készíthető. Amennyiben a vevő és/vagy felhasználó azonosítót az Ügyfél nem tudja bemondani, de a személyes adatai és a felhasználási hely címe alapján egyértelműen beazonosítható, a vevő és/vagy felhasználó azonosító bekérésétől el lehet tekinteni.

Amennyiben az ügyfél DÁP alkalmazással kívánja magát igazolni, a következők szerint kell eljárni:

- tekintettel arra, hogy az alkalmazásban arckép nem látszik, és a QR kód beolvasásához a technikai feltételek nem állnak rendelkezésre, a személyazonosság igazolására a DÁP alkalmazás önmagában nem elfogadható, mellé fényképes igazolvány bemutatása szükséges.
- a lakcíme igazolására a DÁP alkalmazást el kell fogadni.

Sikeres azonosítást követően megkezdődhet az érdemi ügyintézés.

Amennyiben azonosítás során valamilyen adat hiányzik, ezt jelezni kell a Természetes Személy Ügyfélnek, és Adatgyűjtést kell végezni. Az Adatgyűjtést megelőzően az ügyfélszolgálatot felkereső személy rendelkezésére kell bocsátani a vonatkozó [Adatvédelmi Tájékoztatót](#) és tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Adatgyűjtés papír alapon történik az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatványon.

3.2. Telefonos megkeresés

3.2.1. Új Belépő

Az Új Belépő Ht. 38. §-a szerint szükséges adatait, valamint a telefonszámát és e-mail címét rögzített hívásban is fel lehet venni, amennyiben az ingatlanhasználat jogcímének igazolásáról szóló dokumentumok már korábban rögzítésre kerültek. **A rögzített hívásban az ügyintéző részéről el kell hangoznia, hogy milyen dokumentum alapján történik az adatok felvétele.** Az Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és az e-mail cím megadása nem kötelező. Emellett az [Adatvédelmi Tájékoztató](#) honlapon való

hozzáférhetőségéről is tájékoztatni kell az Ügyfelet. Amennyiben az ingatlanhasználat jogcímének igazolására még nem került sor, az adatrögzítés előtt fel kell kérni az új belépő ügyfelet ezen dokumentumok pótlására.

3.2.2. Meglévő ügyfél

Amennyiben Természetes Személy Ügyfél keresi fel az ügyfélszolgálatot érdemi ügyintézés céljából, úgy az azonosítás az alábbi adatok ellenőrzésével történik:

- A nevéen kívül 2 személyes adat (4T adatok);
- Vevőazonosító és/vagy felhasználó azonosító;
- Felhasználási hely címe.

Amennyiben a vevő és/vagy felhasználó azonosítót az Ügyfél nem tudja bemondani, de a személyes adatai és a felhasználási hely alapján egyértelműen beazonosítható, a vevő és/vagy felhasználó azonosító bekérésétől el lehet tekinteni.

Sikeres azonosítást követően megkezdődhet az érdemi ügyintézés.

Amennyiben azonosítás során valamilyen adat hiányzik, ezt jelezni kell a Természetes Személy Ügyfélnek, és Adatgyűjtést kell végezni, mely a rögzített hívásban is megtörténhet. Az Adatgyűjtést megelőzően az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Adatgyűjtés történhet elektronikus formában is, az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány megküldésével, amennyiben ismert a Természetes Személy Ügyfél e-mail címe.

3.3. Postai megkeresés

3.3.1. Új Belépő

Postai úton a kitöltött és aláírt Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány, valamint az ingatlanhasználat jogcímét igazoló dokumentum(ok) beküldésével van lehetőség Új Belépő adatainak a rögzítésére. Amennyiben az ingatlanhasználat jogcímének igazolására még nem került sor, az adatrögzítés előtt fel kell kérni az új belépő ügyfelet ezen dokumentumok pótlására.

3.3.2. Meglévő ügyfél

Amennyiben Természetes Személy Ügyfél keresi fel az ügyfélszolgálatot érdemi ügyintézés céljából, úgy az azonosítás az alábbi adatok ellenőrzésével történik:

- A nevéen kívül 2 személyes adat (4T adatok);
- Vevőazonosító és/vagy felhasználó azonosító;
- Felhasználási hely címe.

Amennyiben a vevő és/vagy felhasználó azonosítót az Ügyfél nem adta meg, de a személyes adatai és a megadott felhasználási hely alapján egyértelműen beazonosítható, a vevő és/vagy felhasználó azonosító bekérésétől el lehet tekinteni.

Sikeres azonosítást követően megkezdődhet az érdemi ügyintézés.

Amennyiben azonosítás során valamilyen adat hiányzik, ezt jelezni kell a Természetes Személy Ügyfélnek, és Adatgyűjtést kell végezni. Az Adatgyűjtést megelőzően az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Adatgyűjtés, valamint az érdemi ügyintézés történhet elektronikus formában is az

Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány megküldésével, amennyiben ismert a Természetes Személy Ügyfél e-mail címe.

3.4. Elektronikus megkeresés

3.4.1. Új Belépő

Elektronikus úton a kitöltött és aláírt Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány beküldésével van lehetőség Új Belépő adatainak a rögzítésére. Az Új Belépőt tájékoztatni kell az [Adatvédelmi Tájékoztató](#) elérhetőségéről.

3.4.2. Meglévő ügyfél

Amennyiben Természetes Személy Ügyfél keresi fel az ügyfélszolgálatot érdemi ügyintézés céljából, úgy az azonosítás az alábbi adatok ellenőrzésével történik:

- A nevéen kívül 2 személyes adat vagy a név és a Számlázó Rendszerben már előzőleg rögzítésre került e-mail cím;
- Vevőazonosító és/vagy felhasználó azonosító;
- Felhasználási hely címe.

A DÁP alkalmazáson keresztül jelentkező ügyfelet beazonosított ügyfélnek kell tekinteni, amennyiben az általa megjelölt felhasználási helyen ő van felvezetve az ingatlan használójaként, melyet a HUSZÁR/Ügykezelő rendszerben ellenőrizni kell.

Amennyiben a vevő és/vagy felhasználó azonosítót az Ügyfél nem adta meg, de a személyes adatai és a megadott felhasználási hely alapján egyértelműen beazonosítható, a vevő és/vagy felhasználó azonosító bekérésétől el lehet tekinteni.

Sikeres azonosítást követően megkezdődhet az érdemi ügyintézés.

Amennyiben azonosítás során valamilyen adat hiányzik, ezt jelezni kell a Természetes Személy Ügyfélnek, és Adatgyűjtést kell végezni. Az Adatgyűjtést megelőzően az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező, valamint az [Adatvédelmi Tájékoztató](#) eléréséről. Az Adatgyűjtés elektronikus formában történik az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány megküldésével.

4. AZONOSÍTÁS FOLYAMATA TERMÉSZETES SZEMÉLYNEK NEM MINŐSÜLŐ ÜGYFELEK ESETÉN

A Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfelek esetében az Igazolt Képviselő, valamint a Meghatalmazott jogosultak érdemi ügyintézésre. Emiatt a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfelek esetében kétféle azonosítást kell elvégezni:

- (1) egyrészt magát a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfelet;
- (2) másrészt az Igazolt Képviselőjét/Meghatalmazottját kell azonosítani.

Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfelek azonosítása:

- Amennyiben a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél gazdasági társaság (közkereseti társaság, betéti társaság, korlátolt felelősségű társaság vagy részvénytársaság), úgy a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél, valamint az Igazolt Képviselők azonosítása a képviseleti jogosultsággal rendelkező ellenőrzése a <https://www.e-cegjegyzek.hu/> weboldalon nyilvánosan elérhető cégjegyzék alapján történik.

- Amennyiben a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél civil vagy egyéb cégnek nem minősülő szervezet (elsősorban: egyesület, köztestület, alapítvány, magánnyugdíjpénztár, önkéntes kölcsön biztosító pénztár, vegyes pénztár, a hitelintézetek önkéntes betétbiztosítási- és intézményvédelmi alapja, Munkavállalói Résztulajdonosi Program szervezet, európai területi társulás, országos sportági szakszövetség, bejegyzett egyház, nyilvántartásba vett egyház, vallási egyesület vagy egyéb szervezet), úgy a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél, valamint az Igazolt Képviselők azonosítása a <https://birosag.hu/civil-szervezetek-nevjegyzeke> weboldalon nyilvánosan elérhető civil és egyéb cégnek nem minősülő szervezetek nyilvántartása alapján történik.
- Amennyiben a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél önkormányzat (helyi és nemzetiségi), a költségvetési szervek és a törvény által az államháztartás központi alrendszerébe sorolt köztestület, úgy a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél, valamint az Igazolt Képviselők azonosítása a https://www.allamkincstar.gov.hu/Koltsegyvetes/Torzskonyvi_nyilvantartas/ktorzs weboldalon elérhető nyilvántartás alapján történik.
- Adószámmal rendelkező társasházak esetén az igazolt képviselő a társasház közös képviselője, akinek a személye Közgyűlési Határozatban rögzített.

Az Igazolt Képviselő/Meghatalmazott azonosítása megkeresési csatornánként eltérő eljárásrend szerint történik a következőkben részletezettek szerint. Meghatalmazás esetén a „[Meghatalmazás követelményei](#)” című dokumentumban rögzített adattartamú nyilatkozat bemutatása szükséges.

Új belépő természetes személynek nem minősülő ügyfél adatainak rögzítése előtt fel kell kérni az ingatlanhasználat jogcímének igazolására, ezek hiányában a rögzítés nem végezhető el.

4.1. Személyes megkeresés

4.1.1. Új Belépő

Adatgyűjtés során az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány kitöltésével rögzíteni kell az ügyfélszolgálatot felkereső személy által képviselt Új Belépő Ht. 38. §-a szerint szükséges adatait, aláírási címpéldányát, valamint telefonszámát és e-mail címét. Az Adatgyűjtést megelőzően az ügyfélszolgálatot felkereső személy rendelkezésére kell bocsátani a vonatkozó [Adatvédelmi Tájékoztatót](#) és tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező.

4.1.2. Meglévő ügyfél

Amennyiben Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél keresi fel az ügyfélszolgálatot érdemi ügyintézés céljából, úgy az azonosítás az alábbi adatok ellenőrzésével történik:

- (1) A Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél azonosítása:
 - a 4. (2) pontban megadott eljárás szerint és
 - Vevőazonosító és/vagy felhasználó azonosító vagy felhasználási hely pontos címe
- (2) Az Igazolt Képviselő/Meghatalmazott azonosítása:
 - Személyi igazolvány vagy fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány bemutatása. Kizárólag az igazolvány bemutatását lehet kérni, az igazolványról másolat nem készíthető.
 - Aláírási címpéldány.

Sikeres azonosítást követően megkezdődhet az érdemi ügyintézés.

Amennyiben azonosítás során valamilyen adat hiányzik, ezt jelezni kell a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfélnek, és Adatgyűjtést kell végezni. Az Adatgyűjtést megelőzően az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Adatgyűjtés papír alapon történik az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatványon.

4.2. Telefonos megkeresés

4.2.1. Új Belépő

Telefonon nincs lehetőség Új Belépő adatainak a rögzítésére. Ebben az esetben tájékoztatni kell a telefonálót, hogy személyesen keresse fel az ügyfélszolgálatot, vagy postai úton, vagy e-mailben küldje meg a kitöltött és aláírt Igénybevétel Bejelentő Nyomtatványt, valamint a képviseleti jogosultságát igazoló dokumentumot, aláírási címpéldányt.

4.2.2. Meglévő ügyfél

- (1) A Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél azonosítása:
 - vevőazonosító és/vagy felhasználó azonosító; vagy a felhasználási hely pontos címe
- (2) Az Igazolt Képviselő azonosítása:
 - A nevéen kívül 2 személyes adat (4T adatok)

Sikeres azonosítást követően megkezdődhet az érdemi ügyintézés.

Amennyiben azonosítás során valamilyen adat hiányzik, ezt jelezni kell a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfélnek, és Adatgyűjtést kell végezni, mely a rögzített hívásban is megtörténhet. Az Adatgyűjtést megelőzően az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Adatgyűjtés történhet elektronikus formában is, az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány megküldésével, amennyiben ismert a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél e-mail címe.

4.3. Postai megkeresés

4.3.1. Új Belépő

Postai úton a kitöltött és aláírt Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány, valamint a képviseleti jogosultságot igazoló dokumentum, aláírási címpéldány beküldésével van lehetőség Új Belépő adatainak a rögzítésére.

4.3.2. Meglévő ügyfél

A Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél azonosítása a típusától függően a 4.(2) pontban meghatározottak szerint, a nyilvánosan elérhető nyilvántartási adatokkal (gazdasági társaságok esetében cégnév, cégjegyzékszám, székhely, adószám), valamint a felhasználási hely megadásával történik.

Amennyiben Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél keresi fel az ügyfélszolgálatot érdemi ügyintézés céljából, úgy az azonosítás az alábbi adatok ellenőrzésével történik:

- (1) A Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél azonosítása:
 - vevőazonosító és/vagy felhasználó azonosító vagy felhasználási hely pontos címe; és

(2) Az Igazolt Képviselő azonosítása:

- A Számlázó Rendszerben már rögzített e-mail cím vagy a cégnyilvántartásban szereplő e-mail cím alapján, amennyiben a postai megkeresés tartalmazza azt, vagy a nevéen kívül 2 személyes adat (4T adatok)
- Aláírási címpéldány.

(3) A Meghatalmazott azonosítása:

- Meghatalmazás.

Amennyiben azonosítás során valamilyen adat hiányzik, ezt jelezni kell a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfélnek, és Adatgyűjtést kell végezni. Az Adatgyűjtést megelőzően az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Adatgyűjtés, valamint az érdemi ügyintézés történhet elektronikus formában is az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány megküldésével, amennyiben ismert a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfél e-mail címe.

4.4. Elektronikus (e-mail) megkeresés

4.4.1. Új Belépő

Elektronikus úton a kitöltött és aláírt Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány, a képviseleti jogosultságot igazoló dokumentum és az Aláírási címpéldány beküldésével van lehetőség Új Belépő adatainak a rögzítésére.

4.4.2. Meglévő ügyfél

Az elektronikus (e-mail) megkeresés során a postai megkeresésre vonatkozó eljárás szabályai alkalmazandóak azzal az eltéréssel, hogy érdemi ügyintézés elektronikus (e-mail) megkeresés esetében csak a Természetes Személynek Nem Minősülő Ügyfélhez az ügyfélszolgálati rendszerben előzetesen regisztrált céges/szervezeti, vagy a cégnyilvántartásban szereplő e-mail címről érkező megkeresések teljesítése lehetséges. Abban az esetben, amennyiben nem ilyen előzetesen regisztrált e-mail címről érkezik a megkeresés, úgy csak általános tájékoztatás adható, kivéve, ha az azonosításhoz szükséges minden dokumentumot csatolta.

5. AZONOSÍTÁSI FOLYAMAT SIKERTELENSÉGE ESETÉN KÖVETENDŐ ELJÁRÁS

Amennyiben az ügyfélszolgálatot megkereső személy vagy Ügyfél azonosítása sikertelen, érdemi ügyintézés nem lehetséges, az ügyfélszolgálatot megkereső személy részére csak általános tájékoztatás adható.

Amennyiben az azonosítás amiatt nem végezhető el, mert az ügyintézőnek nincs lehetősége meggyőződni az adatok helyességéről, úgy az Ügyfelet ennek tényéről tájékoztatja, és intézkedik az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatvány kitöltetése iránt. Az Igénybevétel Bejelentő Nyomtatványt az Ügyfél tölti ki, majd aláírja. Ezt követően az ügyfélszolgálat munkatársa gondoskodik az adatok Számlázó Rendszerben történő rögzítéséről.

6. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM

Az adatkezelésre vonatkozó részletes szabályokat az [Adatkezelési tájékoztató Szerződésben megjelölt kapcsolattartói adatok kezeléséről](#) című dokumentum tartalmazza.