

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

BISZ Központi Hitelinformációs
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Készítette a BISZ Zrt.

Az utolsó módosítás dátuma: 2022. szeptember 12.

Dokumentum verzió: v13



Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
2. Fogalom meghatározások.....	3
3. Alapelvek.....	4
3. Panaszkezelési eljárás.....	4
3.1 KHR-ben és KNY-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás.....	4
3.2 BISZ Zrt. működésével kapcsolatos panasz.....	6
3.2.1 BISZ Zrt. működésével kapcsolatos szóbeli panasz kezelése.....	6
3.2.2 BISZ Zrt. működésével kapcsolatos írásbeli panasz kezelése.....	6
4. BISZ Zrt. elérhetősége, a tájékoztatási szolgálat nyitvatartási ideje.....	7
5. Jogorvoslat.....	7
5.1 Jogorvoslati lehetőségek.....	7
5.2 Jogorvoslattal kapcsolatban érintett szervek elérhetősége.....	8
6. Panasznyilvántartás.....	9
ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ.....	1

1. Bevezetés

A BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27., cégjegyzékszám: Cg. 01-10-042513, nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) (BISZ Zrt. vagy Társaság)) a jelen Panaszkezelési szabályzat szerint fogadja és kezeli:

1. Egyrészt a **Központi Hitelinformációs Rendszerben (KHR) nyilvántartott személyek adataival kapcsolatos kifogásokat**. A Központi Hitelinformációs Rendszerben nyilvántartott referenciaadatokat, a *Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (Khrtv.)* előírásainak megfelelően, a Referenciaadat-szolgáltatók adják át a KHR-nek.
2. Másrészt a **Központi Nyilvántartásban nyilvántartott (KNY) nyilatkozattevő személyek adataival kapcsolatos kifogásokat**. A Központi Nyilvántartásban nyilvántartott nyilatkozat és nyilatkozatadatokat a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény – 2014. 10. 01-től hatályos – XII/A „EGYES FIZETÉSI SZÁMLÁKHOZ TETT NYILATKOZATOK KÖZPONTI NYILVÁNTARTÁSI RENDSZERE” fejezete alapján a Nyilatkozatadat-szolgáltatók (bank, takarékszövetkezet) adják át a KNY-nek.
3. Továbbá a **BISZ Zrt. működésével kapcsolatos** (társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó) **panaszokat**.

A jelen szabályzatban megfogalmazottak a *hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)*, a *Khrtv. rendelkezéseinek*, a *Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzügyi szervezetek panaszkezelésre vonatkozó 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelete* és a *435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben* foglaltakkal összhangban készültek.

A panaszt benyújtó személy adatait 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* szóló *2016/679 rendelet (általános adatvédelmi rendelet, GDPR)* rendelkezéseinek valamint az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról 2011. évi CXII. törvénynek megfelelően kezeljük. Az adatok kezelési módját adatkezelési tájékoztatóban tesszük közzé, amely letölthető a www.bisz.hu honlapról.

2. Fogalom meghatározások

Nyilvántartott személy: A Panaszkezelési szabályzat vonatkozásában olyan természetes személy, akinek referenciaadatait a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás kezeli.

Referenciaadat: bármely olyan adat, ideértve a nyilvántartott személy személyi azonosító adatait is, amelyet a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a Khrtv. alapján kezelhet.

Referenciaadat-szolgáltató: azok a hazai pénzügyi intézmények, amelyek szolgáltatási tevékenységük révén (hitel- és kölcsönnyújtás, lízingszolgáltatás, kezesség és bankgarancia vállalás, elektronikus pénz és készpénz helyettesítő eszközökkel kapcsolatos szolgáltatásnyújtás, jelzálog-, értékpapír- és közraktár hitelezés, stb.) a KHR-hez csatlakozni kötelesek.

Nyilatkozattevő: az a fogyasztó, aki a nyilatkozatot, illetve visszavonó rendelkezést tett, akkor is, ha nevében meghatalmazott járt el.

Nyilatkozat: a nyilatkozattevő által tett, a Pft. 36/A. § (4) bekezdés c) pontja szerinti nyilatkozat

Nyilatkozatadat: a Pft. 62/F. § (3) bekezdése szerinti adatok

Nyilatkozatadat-szolgáltató: az a pénzforgalmi szolgáltató, amely a nyilatkozattevőnek azt a fizetési számláját vezeti, amelynek tekintetében a nyilatkozattevő nyilatkozatot vagy visszavonó rendelkezést tett.



3. Alapelvek

Alapkövetelmény Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket a BISZ Zrt. rögzíti, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A BISZ Zrt. a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli. A panaszok hatékony elintézése érdekében a BISZ Zrt. a panasz elintézéshez szükséges mértékben személyes adatokat kezel. A személyes adatok panaszkezelés céljából történő kezelése során a Társaság az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével, a BISZ Zrt. Adatvédelmi Szabályzatában foglaltak szerint jár el.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelési eljárásainkban gyorsan, tisztességesen és érdemben járunk el, amelynek során feltárjuk a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb igyekszünk orvosolni.

A panaszkezelés során a Társaság az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek. A Társaság a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak, a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A Társaság a fentiekben hivatkozott jogszabályi megfelelés, az ügyfél megkeresések és panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében, munkatársainak szakirányú képzést és rendszeres szinten tartó oktatást biztosít.

3. Panaszkezelési eljárás

A panasz/ kifogás kivizsgálása ingyenes, ezért költségtérítés nem számolható fel.

3.1 KHR-ben és KNY-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás

A nyilvántartott személy, a KHR-ben nyilvántartott referenciaadatainak kezelése miatt, a Khrtv. alapján kifogással élhet. Amennyiben az adatok kezelése nem a Khrtv.-ben meghatározottak alapján történt, kérheti a referenciaadat helyesbítését, illetve törlését. A kifogás benyújtható közvetlenül a Referenciaadat-szolgáltatónál vagy a BISZ Zrt.-n keresztül.

A KNY-el kapcsolatban, amennyiben valaki hibát talál a személyéről nyilvántartott adatokban, vagy az általa megtett nyilatkozatok, illetve visszavonó rendelkezések adataiban vagy érvényességében, akkor szintén kifogással élhet az érintett számlavezető Nyilatkozatadat-szolgáltatónál (bank, takarékszövetkezet), vagy pedig közvetlenül a BISZ Zrt.-nél.

A BISZ Zrt.-n keresztül benyújtott, nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás a Tájékoztatói Szolgálathoz **kizárólag írásban** vagy személyesen behozott irat formájában nyújtható be, az alábbi elérhetőségen:

- > **Cím:** BISZ Zrt., 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.
- > **Postafiók és levelezési cím:** 1725 Budapest Pf: 87
- > **Elektronikus levelezési cím:** info@bisz.hu

A kifogás az alábbi tartalmi követelményeknek kell, hogy megfeleljen:

- a) a kifogást benyújtó személy születési családi neve;
- b) a kifogást benyújtó személy születési utóneve(i);
- c) a születés dátuma;
- d) a születés helye;
- e) anyja születési családi és utóneve(i);
- f) levelezési cím (lakó vagy tartózkodási hely); [postázás miatt szükséges]
- g) az adatot rögzítő Referenciaadat vagy Nyilatkozatadat - szolgáltató megnevezése;
- h) a kifogásolt szerződés azonosítója; **(KHR-el kapcsolatos kifogás esetén)**
- i) a kifogás (jogszerűtlenség) rövid leírása;
- j) a kifogás megtételének helye és dátuma;
- k) a kifogást benyújtó személy sajátkezű aláírása;
- l) két tanú neve, állandó lakhelyének címe, és sajátkezű aláírása.

A kifogás benyújtható a BISZ Zrt. által ajánlott, kifogás bejelentő formanyomtatványokon is, mely letölthető az interneten keresztül a Társaság honlapjáról (<http://www.bisz.hu/dokumentumtar>), illetve nyomtatott formában elérhető a BISZ Zrt.-nél személyesen, az ügyfélfogadó helyiségében.

Amennyiben beadványa a tartalmi követelményeknek megfelel, azt 2 munkanapon belül a Referenciaadat-szolgáltatóhoz továbbítjuk, akinek a jogszabály értelmében 5 munkanapja van a kifogás kivizsgálására. Az ő - hozzánk intézett - válaszadásukat követően a BISZ Zrt. 2 munkanapon belül írásban tájékoztatja a benyújtót a kifogás eredményéről.

Amennyiben kifogásának kivizsgálását Társaságunk tartalmi vagy formai okok miatt elutasítja, annak okáról maximum 30 napon belül tájékoztatást küldünk a benyújtó személynek.

Amennyiben a kifogást benyújtó személy meghatalmazott útján szeretne eljárni, a meghatalmazásnak *a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben* foglaltaknak kell megfelelnie, valamint tartalmaznia kell, hogy a meghatalmazó a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 161. § (1) bekezdés a) pontja alapján felhatalmazza a BISZ Zrt.-t, mint a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozást, hogy a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján kezelt, banktitoknak minősülő referenciaadatait a meghatalmazott részére kiadja.

A BISZ Zrt. által preferált *„Meghatalmazás”* formanyomtatvány letölthető interneten keresztül a BISZ Zrt. honlapjáról (<http://www.bisz.hu/dokumentumtar>), illetve nyomtatott formában elérhető a BISZ Zrt. ügyfélfogadó helyiségében.

A BISZ Zrt. a kifogás vizsgálatának megkezdéséről és annak eredményéről, a kifogást benyújtó személyt írásban tájékoztatja.

Amennyiben az írásbeli panasz vizsgálata alapján a megkeresés személyes adat kezelésével kapcsolatos vagy személyes adatok védelmével összefüggő jog gyakorlására irányul, a megkeresés egy munkanapon belül továbbításra kerül a Társaság adatvédelmi tisztviselője részére.

A KHR-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás megtételéhez szükséges információkhoz, Saját Hiteljelentés igénylésével, a KNY-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás megtételéhez pedig Saját kp. nyilatkozatjelentés igénylésével lehet hozzájutni. A kifogás benyújtása előtt javasoljuk a nyomtatvány kérelmezését, bármely Referenciaadat vagy Nyilatkozatadat-szolgáltatónál vagy a BISZ Zrt.-től közvetlenül.

A Saját Hiteljelentés és a Saját kp. nyilatkozatjelentés igényléséhez szükséges tartalmi követelményekről, a kérelmezésről, ügymenetről részletes tájékoztatást kaphat, ha a weboldalunkon (www.bisz.hu) megtekinti az Üzletszabályzatunkat.

3.2 BISZ Zrt. működésével kapcsolatos panasz

A BISZ Zrt. működésével kapcsolatban panasz tehető **szóban** (személyes megkeresés vagy telefonos módon) és **írásban**, azt a Társaság megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

3.2.1 BISZ Zrt. működésével kapcsolatos szóbeli panasz kezelése

Telefonon közölt panasz esetén a BISZ Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A BISZ Zrt. a telefonon közölt panaszról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi és a panaszt tevő kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, valamint kérése esetén térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha a panaszt benyújtó személy a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a BISZ Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A BISZ Zrt. a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszt benyújtó személynek átadja. A telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszt benyújtó személynek megküldi. Mindkét esetben a BISZ Zrt. a panaszra adott indoklással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg a panaszt benyújtó személy részére.

Szóbeli panasz esetében a BISZ Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat. A panaszkezelési szabályzat elérhető a Társaság székhelyén a GIRO Zrt. információs pultjánál, az ügyfélszolgálat ügyfélfogadó helyiségében, illetve a Társaság honlapján.

3.2.2 BISZ Zrt. működésével kapcsolatos írásbeli panasz kezelése

BISZ Zrt. működésére vonatkozó panasz megtehető írásban, vagyis beküldhető BISZ Zrt.-hez postai úton, telefaxon, elektronikus levél (e-mail) formájában, illetve a panaszt benyújtó személy behozhatja személyesen vagy más által átadott irat útján.

A panaszt benyújthatja a BISZ Zrt. által ajánlott „Panaszbejelentő” formanyomtatványon is, amely letölthető az interneten keresztül a BISZ Zrt. honlapjáról, illetve nyomtatott formában elérhető a BISZ Zrt. ügyfélfogadó helyiségében vagy az alábbi tartalmi követelményeknek megfelelő levélként:

- a) a panaszt benyújtó személy neve,
- b) a panaszt benyújtó személy címe,
- c) a panaszt benyújtó személy telefonszáma,
- d) a panasz rövid leírása,
- e) a panaszt benyújtó személy sajátkezű aláírása,
- f) ha panasz alátámasztásához rendelkezésére áll irat, dokumentum vagy egyéb bizonyíték (kérjük, azok másolatát is csatolja),
- g) értesítés módja,
- h) meghatalmazott útján eljáró személy esetében érvényes meghatalmazás.

A panasz beérkezését követően visszaigazoló levélben tájékoztatjuk a panaszt benyújtó személyt a panasz azonosítására szolgáló adatokról (érkezett, iktatószáma), a válaszadás jogszabályban meghatározott határidejéről (30 napon belül), valamint felhívjuk a figyelmet a Társaság panaszkezelési szabályzatának elérhetőségeire.

Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatjuk az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldjük meg.

Abban az esetben, ha a panaszt benyújtó személy meghatalmazott útján szeretne eljárni, a meghatalmazásnak a *polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben* foglaltaknak kell megfelelnie. A BISZ Zrt. által preferált



BISZ

„Meghatalmazás” formanyomtatvány letölthető interneten keresztül a BISZ Zrt. honlapjáról (<http://www.bisz.hu/dokumentumtar>), illetve nyomtatott formában elérhető személyesen a BISZ Zrt. ügyfélfogadó helyiségében.

BISZ Zrt. a panaszt kivizsgálja és a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszt benyújtó személynek.

A panaszt benyújtó személy adatait az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokkal összhangban, a Társaság az Adatkezelési Tájékoztatója (külső) és az Adatvédelmi Szabályzata (belső) dokumentumokban lefektetett követelményeknek megfelelően kezeli.

4. BISZ Zrt. elérhetősége, a tájékoztatási szolgálat nyitvatartási ideje

- *Cím:* **BISZ Zrt., 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.**
Személyes ügyfélfogadási idő:
Hétfő - Péntek: **8:00 - 16:00**
- *Telefonszám:* **+36 (70) 462 8505, +36 (1) 421 2505 (opcionális)**
Hívásfogadási idő:
Hétfő: **8:00 - 20:00**
Kedd - Péntek: **8:00 - 16:00**
- *Postafiók és levelezési cím:* **1725 Budapest Pf: 87**
- *Telefaxszám:* **+36 (1) 421 2525**
- *Elektronikus levelezési cím:* **info@bisz.hu**

5. Jogorvoslat

Amennyiben a kifogást/panaszt tevő személy nem ért egyet a BISZ Zrt. válaszával jogorvoslatra van lehetősége. A további fórumokon történő eljárás megindításának alapvető feltétele azonban, hogy a fogyasztó megkísérelje panaszügyének rendezését közvetlenül BISZ Zrt.-vel és/vagy a Referenciaadat vagy Nyilatkozatadat-szolgáltatóval.

5.1 Jogorvoslati lehetőségek

A BISZ Zrt. a kifogás/panasz kivizsgálása után válaszlevélben tájékoztatni fogja a kifogást/panaszt benyújtó személyt, hogy kifogása/panasza (vagy annak egyes részei), illetve a panaszkezelés milyen ügyet érintett. A kifogás/panasz elutasítása esetén a BISZ Zrt. a panaszügy tárgyát figyelembe véve, tájékoztatást nyújt a további jogorvoslati lehetőségekről.

Ha a panaszkezelés a *Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének* kivizsgálására irányult, és a BISZ Zrt.-hez benyújtott panasz elutasításra került, abban az esetben a panaszt tevő személy a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Amennyiben panasza a **szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult**, és a BISZ Zrt.-hez benyújtott panasz elutasításra került, abban az esetben a panaszt tevő személy saját döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy bírósághoz fordulhat. A Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás esetén 1.000.000,- Ft összeghatárig, jogszabályi alávetés került bevezetésre.



Amennyiben a panasz kezelése során adatvédelmi kérdés merül fel, vagy a panasz személyes adat védelmével kapcsolatos jogosultságainak gyakorlására irányuló kérelmet tartalmaz, vagy a panasz az ügyfél személyes adatainak a kezelésével függ össze, a panaszt fogadó személy a panaszt 1 munkanapon belül továbbítja a BISZ Zrt. adatvédelmi tisztviselőjének. A személyes adatok védelmével kapcsolatban megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről az BISZ Zrt. Adatkezelési Tájékoztatója nyújt további felvilágosítást, amely elérhető a Társaság honlapján (<http://www.bisz.hu/>).

Abban az esetben, ha a kifogást tevő személy, a KHR-ben nyilvántartott adatainak jogalapját vagy azok helyességét kifogásolta és a vizsgálat elutasítással végződött, abban az esetben a kifogást benyújtó személy kizárólag a lakóhelye szerint illetékes helyi járásbírósághoz fordulhat a KHRtv. rendelkezései alapján.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszügye a fent említett egyik pontba sem tartozik, akkor panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség, különösen, ha:

- > a BISZ Zrt. munkatársának udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,
- > a BISZ Zrt. munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja.

A panasz elutasítása esetén, további eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtására rendszeresített formanyomtatványok letölthetők az MNB honlapjáról:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> vagy a BISZ Zrt. honlapjáról: <https://bisz.hu/kifogas-benyujtasa/> A formanyomtatvány elérhető a BISZ Zrt. székhelyén is. Külön kérés esetén a formanyomtatványt díjtalanul megküldjük az igénylő részére. Erre vonatkozó igényét a BISZ Zrt. elérhetősegeinek bármelyikén benyújthatja.

5.2 Jogorvoslattal kapcsolatban érintett szervek elérhetősége

> MNB- Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Telefon: +36 (80) 203 776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
web: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

> Pénzügyi Békéltető Testület

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172.
Telefon: +36 (80) 203 776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
web: www.mnb.hu/bekeltetes

> Bíróság

A lakóhely szerint a területileg illetékes helyi járásbírósággal kell a kapcsolatot felvenni.



BISZ

6. Panasznyilvántartás

A BISZ Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendelkezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- > a panaszt benyújtó nevét,
- > a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- > a panasz benyújtásának időpontját, módját,
- > a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- > az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- > a panasz megválaszolásának időpontját.

A BISZ Zrt. a panaszokat továbbá az azokra adott válaszokat öt évig archiválja, megőrzi. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezi.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Budapest, 2022. szeptember 12.

Nagy Viktor
vezérigazgató

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság panaszkezeléséhez
kapcsolódó adatkezelés tárgyában

Hatályos: 2022. szeptember 12. napjától

(Dokumentum verzió: 1.0)

1. Az adatkezelő kiléte és elérhetőségei

Név: BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság
(a továbbiakban: Társaság)
Székhely: 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.
Nyilvántartja: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-10-042513
Postacím: 1725 Budapest, Pf. 87
Telefon: +36 70 462 8588
E-mail: info@bisz.hu
Honlap: <https://bisz.hu/>

2. Az adatvédelmi tisztviselő neve és elérhetőségei

Név: Dr. Szakács Tamás
Levél cím: 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.
E-mail: adatvedelmitisztviselo@bisz.hu

3. Az adatkezelés körülményei

Panaszkezelés, panaszkezelési célú hangrögzítés	
Adatkezelés célja(i)	jogszabályban előírt panaszkezelési és nyilvántartási kötelezettség teljesítése
Érintettek kategóriái	panaszos
Személyes adatok kategóriái	a panaszkezelési és nyilvántartási kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatok, így különösen az ügyfél-azonosítási (hitelesítési) adatok, a kapcsolattartási adatok és az ügyfél-kommunikáció adatai, ideértve bármilyen a panaszoshoz fűződő, a panaszügyintézés során előadott személyes adatot, a panaszos aláírását, továbbá a panaszválaszban a panaszossal összefüggésbe



Panaszkezelés, panaszkezelési célú hangrögzítés	
	hozott valamennyi adatot, valamint telefonon keresztül történő panaszkezelés esetén az érintett hangját; a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, mely tartalmazza a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 1. melléklet V.1. pontjában meghatározott adatokat
Adatkezelés jogalapja(i)	a Hpt. 288. § (1)-(3) bekezdéseiben, a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben, valamint a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben előírt jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján
Különböző adatkategóriák törlésére előírt határidők	a panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig őrzi meg a Hpt. 288. § (3) bekezdése, valamint a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 1. melléklet V.2. pontja alapján; telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi a Hpt. 288. § (2) bekezdése, valamint a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet 1. melléklet II. 3.3.1. pontja alapján; a panasznyilvántartásban a Társaság az adatokat az adott panaszra és az arra adott válasz megőrzésére irányadó ideig szerepelteti
Címzettek kategóriái	a panaszt és az arra adott választ a Társaság a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja a Hpt. 288. § (3) bekezdése alapján
Személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására vonatkozó információk	-
Profilalkotás alkalmazása	-
Adatbiztonság garantálása érdekében alkalmazott technikai és szervezési intézkedések általános leírása	az ISO/IEC 27001 szabvány szerinti Információbiztonsági irányítási rendszer által megkövetelt és alkalmazott kontrollok összessége



4. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

4.1. Határidő

A Társaság a kérelem beérkezésétől számított legfeljebb egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a jogai gyakorlására irányuló kérelme nyomán hozott intézkedésekről.

A Társaság szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ezt a határidőt további két hónappal meghosszabbíthatja. A határidő meghosszabbításáról a Társaság a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

4.2. A hozzáféréshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az 1-2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül a Társaságtól tájékoztatást kérjen arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, jogosult arra, hogy megismerje azt, hogy

- a Társaság
 - ◀ milyen személyes adatait,
 - ◀ milyen jogalapon,
 - ◀ milyen adatkezelési cél érdekében,
 - ◀ mennyi ideig kezel; továbbá, hogy
- a Társaság kinek, mikor, milyen jogalapon mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait;
- milyen forrásból származnak a személyes adatai, amennyiben azokat nem az érintett bocsátotta a Társaság rendelkezésére;
- a Társaság alkalmaz-e automatizált döntéshozatalt, valamint annak logikáját, ideértve a profilalkotást is.

A Társaság az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett erre irányuló kérésére első alkalommal díjmentesen bocsátja a rendelkezésére, ezt követően adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az érintett jogainak védelme érdekében a Társaság köteles meggyőződni az érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának egyezéséről, ennek érdekében a tájékoztatás, az adatokba történő betekintés, illetve azokról másolat kiadása is az érintett személyének azonosításához kötött.

4.3. A helyesbítéshez való jog

Az érintett az 1-2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a Társaság módosítsa, helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.



BISZ

4.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett az 1-2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül kérheti, hogy a személyes adatai kezelését a Társaság korlátozza – az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával -, amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát, helyállóságát és a kezelt személyes adatok pontossága, helyállósága kétséget kizáróan nem állapítható meg – ebben az esetben a Társaság a fennálló kétség tisztázásának időtartamára korlátozza az adatkezelést;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását a törlés mellőzését megalapozó jogos érdek fennállásának időtartamára;
- a Társaságnak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

4.5. A törléshez való jog

Az adatkezelés kapcsán a törléshez való jog nem illeti meg az érintettet, mert az adatkezelés szükséges a személyes adatok kezelését előíró, a Társaságra alkalmazandó tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából. A Társaság az érintett kérelme nélkül haladéktalanul törli a személyes adatot, ha az adatkezelés törvényben meghatározott időtartama eltelt.

5. Jogorvoslathoz való jog

Az érintett jogainak érvényesítése érdekében

- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) vizsgálatát kezdeményezheti a Társaság intézkedése jogszerűségének vizsgálata céljából, ha a Társaság az érintetti jogainak érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja, valamint
- a Hatóság adatvédelmi hatósági eljárásának lefolytatását kérelmezheti, ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során a Társaság megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat.

A Hatóság az érintett panaszát csak abban az esetben vizsgálja ki, amennyiben a Hatóságnál tett bejelentését megelőzően már megkereste a Társaságot a bejelentésben megjelölt jogainak gyakorlásával kapcsolatban.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levélcím: 1363 Budapest, Pf. 9

Telefon: +36 30 683-5969; +36 30 549-6838; +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://naih.hu>



BISZ Zrt.
1725 Budapest
Pf. 87
+36 70 462 8505
www.bisz.hu

BISZ

A Hatósághoz forduláshoz való jog sérelme nélkül, az érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a Társaság a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli, illetve ha megítélése szerint személyes adatainak az általános adatvédelmi rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az általános adatvédelmi rendelet szerinti jogait.

A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.