

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

BISZ Központi Hitelinformációs
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Készítette a BISZ Zrt.

Az utolsó módosítás dátuma: 2019. február 21.

Dokumentum verzió: v10





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.....	5
3.2.1	BISZ Zrt. működésével kapcsolatos szóbeli panasz kezelése.....	5
3.2.2	BISZ Zrt. működésével kapcsolatos írásbeli panasz kezelése.....	6
4.	BISZ Zrt. elérhetősége, a tájékoztatási szolgálat nyitvatartási ideje.....	6
5.	Jogorvoslat.....	7
5.1	Jogorvoslati lehetőségek.....	7
5.2	Jogorvoslattal kapcsolatban érintett szervek elérhetősége.....	8
6.	Panasznyilvántartás.....	8

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 46/2018. (XII.17.) számú MNB rendelete*, illetve 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

¹Nyilatkozatadat-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.

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 Tájékoztatási Szolgálathoz **kizárólag írásban**, vagy személyesen behozott irat formájában nyújtható be, az alábbi elérhetőségen:

■ **Cím: BISZ Zrt., 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.**

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 a kifogást benyújtó személy meghatalmazott útján szeretne eljárni, úgy a meghatalmazásnak a *polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben* foglaltaknak kell megfelelnie. 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 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 ügyintézkést. 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.

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.

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

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő - Péntek: **08:00 - 16:00**

☒ **Telefonszám:** +36 (1) 421-2505

Hívásfogadási idő:

Hétfő: **08:00 - 20:00**

Kedd - Péntek: **08:00 - 16:00**

☒ **Levelezési cím:** BISZ Zrt., 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.

☒ **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.

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: <http://www.bisz.hu/kifogasok-kezelese> A formanyomtatvány elérhető a BISZ Zrt. székhelyén is. Külön kérés esetén a formanyomtatványt díjtalanul megküldjük az igénylő részére. Erre vonatkozó igényét a BISZ Zrt. elérhetőségeinek bármelyikén benyújthatja.

5.2 Jogorvoslattal kapcsolatban érintett szervek elérhetősége

▣ MNB- Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.
Telefon: 06-80-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
web: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

▣ Pénzügyi Békéltető Testület

Levelezési cím: H-1525 Budapest Pf. 172.
Telefon: 06-80-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
web: www.mnb.hu/bekeltetes

▣ Bíróság

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

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.

A BISZ Zrt. ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti igényérvényesítéshez szükséges általános elévülési idő (5 év) leteltéig megőrizni.

Budapest, 2019. február 21.

Nagy Viktor
elnök-vezérigazgató