

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság panaszkezeléséhez
kapcsolódó adatkezelés tárgyában

Hatályos: 2025. május 16. napjától

(Dokumentum verzió: 2.1)

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



BISZ

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

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 95/2025. (V. 8.) 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 egyezésétől, 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.

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, helytállóságát és a kezelt személyes adatok pontossága, helytállósága 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.