



CREDIT REFERENCE

A „BÁCSKA” TAKARÉKSZÖVETKEZET IS CSATLAKOZOTT A RENDSZERHEZ

Lakossági tájékoztató az ügyfélnyilatkozat megtételéhez

A szolgáltatás részletes bemutatása:

A Credit Reference / továbbiakban: CR / szolgáltatás célja, hogy a bankok és pénzüzetek pontosabban megítélhessék a hiteligényléssel hozzájuk forduló magánszemélyek hitelképességét a rendszerben tárolt hiteltörténet megismerésével. A CR támogatja a felelősségtudatos hitelezés kultúráját, mivel általa precízebb kép alkotható az ügyfél eladósodottságáról és hitel visszafizetési képességéről. A CR kizárólag a pozitív hiteladatokat rögzíti, azaz mulasztásról vagy késedelmes fizetésről nem tartalmaz adatot.

A szolgáltatásban résztvevők köre:

A CR rendszer működése alapvetően három szereplői kört érint, amelyek a következők:

CR szolgáltató: A központi CR adatbázist egy, a pénzügyi intézményektől különálló cég, a BISZ Zrt. üzemelteti. A BISZ Zrt. biztosítja a rendszer biztonságos működését és a szabályozott hozzáférést.

Bankok és pénzügyi intézmények: Tipikusan hitelezéssel vagy hitel jellegű termékek, illetve szolgáltatások nyújtásával foglalkozó vállalatok. Ezen pénzüzetek jogosultak a CR adatbázisból adatok lekérdezésére, valamint ügyfél hozzájárulás mellett a szerződések adatainak feltöltésére. Ide tartozhatnak a bankok, takarékszövetkezetek, lízingscégek, személyi kölcsön vagy áruhitel, lakáshitel nyújtására szakosodott cégek, és további intézmények (az ide sorolható szolgáltatások és intézmények pontos körét a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 2-6. paragrafusai és kettes számú melléklete tartalmazza). Nem csatlakozhatnak olyan intézmények, mint az APEH, minisztériumok, önkormányzatok, közüzemi és telekom szolgáltatók, civil szervezetek.

Ügyfél: Az a magánszemély, aki önkéntes hozzájárulásával engedélyezi pénzüzetete számára, hogy a hitelszerződéséhez kapcsolódó személyes és ügyleti adatait a CR rendszerbe továbbítsa. Az ügyfél hozzájárulását követően a hitelt nyújtó, CR szolgáltatóval szerződött pénzüzetet 5 napon belül továbbítja a hitelszerződés adatait a CR adatbázisba. Ez megtörténik valamennyi hozzájárulásáról nyilatkozó ügyfél szerződése és valamennyi szerződött pénzüzet esetén, így épül fel a CR központi adatbázisa. Az ügyfél szerződéseire vonatkozó összes tárolt adat elérhető valamennyi CR szolgáltatóval szerződött pénzüzet számára az ügyfél további hiteligényléseinek elbírálása során. Ha az ügyfél új hiteligénylést nyújt be egy másik banknál, a bank az ügyfél teljes pozitív hiteltörténetét lekérdezheti (az esetleges mulasztásokat a bankok a törvényileg kötelezően előírt KHR rendszerből, korábbi nevén „BAR listából” kérdezhetik le).

Kettős önkéntesség és reciprocitás elve

A CR szolgáltatás két fontos elve, a kettős önkéntesség és a reciprocitás (kölcsönösség) korlátozzák, hogy mely pénzüzetek és ügyfelek számára érhető el a szolgáltatás. A kettős önkéntesség értelmében az ügyfelek önkéntes hozzájárulásán túl a pénzügyi intézmények is önkéntesen csatlakoznak a rendszerhez, a reciprocitás elve szerint pedig csak az a pénzüzet kérdezhet le a CR adatbázisból, amely adatokat is tölt fel a rendszerbe. Ez azt eredményezi, hogy az ügyfél adatait a hitellelbírálás során csak a CR szolgáltatóval önkéntesen szerződött, és adatot már aktívan feltöltő pénzüzet képes lekérdezni, és az ügyfél is csak abban az esetben igényelheti hitelszerződése adatainak betöltését a CR rendszerbe, ha hitelező bankja csatlakozott a szolgáltatáshoz.

A CR által nyilvántartott szerződések köre

A CR rendszer kizárólagosan az ügyfél hitel vagy hitel jellegű szerződéseit és az ehhez kapcsolódó adatokat tartja nyilván. Ennek következtében az ügyfélnek az egyes hitelszerződéseik kapcsán külön-külön hozzá kell járulnia a CR rendszerbe való adatbetöltéshez (még ha azokat ugyanaz a pénzüzet nyújtja is).

A nyilvántartott szerződések hitel vagy hitel jellegű termékekre vonatkoznak, a betét, befektetés és számlavezetés jellegű szerződések nem tartoznak ide. Tipikusan érintett termékek: folyószámlahitel, hitelkártya, áruhitel, személyi kölcsön, autófinanszírozás, jelzáloghitel (lakáscélú, szabad felhasználású), és bizonyos speciális termékek (értékpapír-kölcsönzés, befektetéssel kombinált hitelek).

Adatok felvétele, karbantartása, törlése

A CR rendszerbe kizárólag újonnan kötött vagy jelenleg élő hitelszerződés tölthető be, már lezárt szerződés rögzítésére nincs lehetőség. A rendszerbe betöltött hitelszerződések adatait a rendszer a lezárást követően 5 évig tárolja. Ez idő alatt az adatok a CR rendszerhez hozzáférő pénzüzetek számára a hitellelbírálás során lekérdezhetőek, az 5 éves periódus után azonban véglegesen törlésre kerülnek (megsemmisülnek). A rendszerben szereplő adatok karbantartását (szerződésmódosítások, adatváltozások vagy törlési kérelmek esetén) az adatokat eredetileg feltöltő pénzüzetek végzik.

Adatkezelési nyilatkozat visszavonása

Az ügyfélnek mind a szerződés fennállása, mind pedig a lezárást követő 5 éves periódus alatt bármikor joga van indoklás nélkül kezdeményeznie adatainak törlését. Szintén idő előtt, automatikusan törlődnek az adatok bizonyos speciális esetekben – ha a pénzüzet jogutód nélkül megszűnik, vagy a pénzüzet és CR szolgáltató közt megszűnik a szerződés. Amennyiben az adott pénzüzetet felvásárolják, vagy a pénzüzet portfólióját átveszi egy másik bank (amelyik rendelkezik érvényes szerződéssel a CR szolgáltatóval), az adatok a rendszerben maradnak, és további frissítésük, karbantartásuk a jogutód feladata.

A rendszer által nyilvántartott, és lekérdezhető adatok (output)

A rendszer az alábbi ügyfélazonosító adatokat tartja nyilván: név; születési név; születési idő, hely; anyja neve; állampolgárság; személyi igazolvány, útlevél vagy gépjárművezetői engedély száma; lakcím; levelezési cím.

A hitel- és hitel jellegű, valamint értékpapír-kölcsön-szerződésre vonatkozó szerződési adatok:

a szerződés azonosítója (száma); a szerződés típusa; a szerződés megkötésének és lejáratának időpontja;

a szerződés összege és devizaneme; a szerződés állapota (fennálló, megszűnt); a törlesztés kezdetének dátuma, összege, deviza neve, gyakorisága; egyéb rendszeres fizetési kötelezettség; a szerződés megszűnésének módja és időpontja; ügyfél hozzájáruló nyilatkozatának dátuma; az ügyfél szerződésben vállalt szerepe (adós, adóstárs, kezes, stb.) követelés másik pénzüzetre történő átruházására; perre utaló megjegyzés;

A fenti személyes és szerződésadatok a rendszerből lekérdezhetőek valamennyi CR szolgáltatást elérni jogosult pénzüzet számára. A rendszer nyilvántart a fentiekén túl további technikai jellegű, működéshez szükséges adatokat. Ilyenek a feltöltő pénzüzet kódja, feltöltés körülményeire vonatkozó adatok (feltöltés időpontja, adatrögzítő azonosítója). Ezek a CR lekérdezéseken keresztül nem érhetőek el, és nem tartoznak a rendszer outputjához (vagyis a lekérdező pénzüzet nem tudja megállapítani, hogy az egyes szerződéseket melyik pénzüzet töltötte fel).

Adatkezelés és az ügyfelek jogai

A CR szolgáltatás az ilyen jellegű rendszerek kapcsán felmerülő ügyféligények és -jogok figyelembevételével került megtervezésre. A CR szolgáltató nagy hangsúlyt fektet az adatvédelmi, valamint a hatályos jogi normák betartására (személyes adatok, valamint a banktitok, értékpapír-és üzleti titok védelme). Ezen alapelvek figyelembevételével a CR szolgáltatás biztonságos, zárt informatikai környezetben került kialakításra.

Adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozat

Magyarországon személyes adataival mindenki maga rendelkezhet, ezt csak bizonyos törvényi előírások esetében lehet korlátozni. Ezen adatok kezelésének szabályairól a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezik.

Személyes adatok kezelésére törvényi felhatalmazás alapján van lehetőség. Amennyiben ez nem áll fenn, minden esetben szükség van az érintett írásos hozzájárulására. Mivel a CR rendszer önkéntesen alapon szerveződik, nem pedig törvényi előírások mentén, ezért elengedhetetlen a magánszemély önkéntességén alapuló adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozattétel.

A nyilatkozattétel igazolja, hogy az ügyfél önkéntesen hozzájárul ahhoz, hogy pénzügyi adatait a CR szolgáltatóhoz továbbítsa. Az adatátadás célja, hogy az ügyfél a pozitív hiteltörténete jelentette előnyöket kihasználhassa. Az adatkezelési nyilatkozat megtételét követően a pénzügyi adatait 5 napon belül feltölti az adatokat a CR rendszerbe. A felvitelt követően ezen adatok hozzáférhetőek a pénzügyi adatainak számára, és a rögzített adatokat figyelembe vehetik a folyamatban lévő hitelbírálatokhoz. Az adatkezelés célhoz kötött, hogy történjen. Ez ebben az esetben azt jelenti, hogy az adatok kizárólag a pozitív hiteltörténet alátámasztására és a jelenleg fennálló hitelek bemutatására szolgálhatnak, és csak a hitelbírálat és az ügyfél hitelképességének pontosabb megítélése szempontjából vehetőek figyelembe.

Ki fér hozzá a CR rendszerbe rögzített adatokhoz?

A CR rendszerben rögzített adatokhoz az alábbi szereplők férnek hozzá:

Az adatot feltöltő pénzügyi adatainak, adat karbantartási céllal.

Az adatot lekérdező, CR - hez csatlakozott pénzügyi adatainak, az ügyfél hitelképességének pontosabb meghatározása céljából.

A CR rendszert üzemeltető cég, kizárólag az adatok tárolása, a szolgáltatás színvonalának és biztonságának fenntartása céljából. Az üzemeltető az adatokat kizárólag aggregáltan, valamint anonim módon használhatja fel statisztikai célokra.

Az ügyfélnek lehetősége van megtudni valamennyi róla nyilvántartott adatot az ügyféltudakozvány szolgáltatás segítségével.

Banktitok

A pénzügyi adatainak lekérdezett pénzügyi adatainak banktitokként kezelik a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 50-55. paragrafusai szerint. Ezen banktitok a pénzügyi adatainak (és munkatársa) köteles időkorlátozás nélkül megtartani; nem adhatja át harmadik személy számára az ügyfél előzetes beleegyezése nélkül, csak a törvény által indokolt speciális esetekben; illetve nem használhatja fel a hitelkérelem kapcsán túl más célokra sem. A banktitokra vonatkozó szabályok vonatkoznak a CR szolgáltatóra is.

Ügyféltudakozvány és tájékoztatási szolgáltatás

Az ügyféltudakozvány szolgáltatás lehetővé teszi valamennyi magánszemély számára, hogy megismerhesse a CR rendszerben róla tárolt adatait az adatokat felvivő pénzügyi adatainak kérését. Az ügyféltudakozvány évente egyszer díjmentesen kérhető az adatokat felvivő pénzügyi adatainaktól, vagy a CR rendszert üzemeltető BISZ Zrt.-től. Az ügyfélnek természetesen joga van a többszöri lekérdezéshez is külön díj ellenében. A megfelelően kitöltött tudakozványra a szolgáltató beérkezéstől számított 5 munkanapon belül választ ad. Az ügyfelek bármilyen észrevételt és kérelmet jelezhetnek a pénzügyi adatainak vagy a CR szolgáltató felé. A bejelentést levélben eljuttatott beadvány formájában tehetik meg. A bejelentés kezelése során lényeges az ügyfél pontos beazonosítása jogosultságának megállapítása végett. A megfelelően benyújtott beadványra a CR szolgáltató a beérkezéstől számított 5 munkanapon belül választ ad, illetve megkezdi a szükséges intézkedést. A beadvány formai követelményei kapcsán keresse a pénzügyi adatainak vagy a CR szolgáltató tájékoztatási szolgálatát.

Adatkezelési nyilatkozat visszavonása

Az ügyfél bármikor kérheti adatait azonnali és indoklás nélküli törlését a pénzügyi adatainak az adatkezelési nyilatkozat visszavonása által. Az adattörlést a pénzügyi adatainak a visszavonó nyilatkozat kézhezvételétől számított 5 napon belül el kell végeznie.

Reklamációkezelés és jogérvényesítés

A CR üzemeltető és a csatlakozott pénzügyi adatainak nagy gyakorlattal rendelkeznek az ügyfelek kérdéseinek, észrevételeinek rendezése terén. Ezt a célt szolgálja a telefonon, levélben, e-mailen és személyesen elérhető CR tájékoztatási szolgálat, valamint a már ismertetett ügyféltudakozvány. Minden megalapozott észrevétel kivizsgálásra és orvoslásra kerül. Amennyiben az ügyfél mégsem elégedett észrevétele kezelésével, fordulhat az adatvédelmi biztoshoz, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez, és lehetősége van keresetet indítania az üzemeltető, illetve a pénzügyi adatainak ellen.

Szakmai Etikai Bizottság

Az ügyfelek és felhasználók kérdéseinek és problémáinak kivizsgálására és orvoslására, valamint a CR rendszer szakmai felügyeletére egy tekintélyes szakemberekből álló szervezet, a Szakmai Etikai Bizottság hivatott. A Bizottság tagjait a pénzügyi adatainak vezető munkatársai, valamint a CR rendszer üzemeltetőjének delegálja alkotják. A Bizottság folyamatosan figyelemmel kíséri a CR szolgáltató és az ügyfelek kapcsolatát, illetve az ügyfélreklamációk orvoslásának előrehaladását. A Bizottság hatásköre kiterjed a nyilvántartott ügyfelek adatvédelmi kifogásainak megvizsgálására, az ügyfelek érdekvédelmével kapcsolatos jogorvoslati eljárásra vonatkozó javaslatlatterre, illetve megalapozott észrevétel esetén az érintett adatszolgáltató pénzügyi adatainak irányába történő javaslatlatterre. A Bizottság nyomon követi a CR rendszer üzemeltetése működését, valamint a csatlakozott pénzügyi adatainak és illetékes hatóságok, felügyeleti szervek CR szolgáltatást érintő megnyilvánulásait.

A CR szolgáltatóról

A CR rendszert a BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság (BISZ Zrt.) hozta létre. A társaság feladata a hitelinformáció-szolgáltatás, amelyet a csatlakozott bankok és pénzügyi adatainak számára végez. A társaság sokéves múlttal és tapasztalattal rendelkezik a vállalkozásokra vonatkozó pozitív és negatív hitelinformáció, valamint a lakossági ügyfelekre vonatkozó hiteltörlesztési késedelmek és visszaélések nyilvántartása terén. A BISZ Zrt. rendelkezik a szükséges törvényi háttérrel, valamint a megfelelő jogosítványokkal és a PSZÁF engedélyével. A BISZ Zrt. elismert üzleti múltja alátámasztja, hogy a társaság megfelel az óvatossági, körültekintő és megbízható működésének valamennyi követelményének. A BISZ Zrt. azért döntött a pozitív hitelinformációt nyújtó CR rendszer bevezetéséről, mert egyre nagyobb igény mutatkozott mind a bankok, mind a lakosság részéről arra, hogy a problémás hitelek mellett megjelenjen a pozitív hiteltörténet is, ellensúlyozva a negatív (amelyet a KHR – korábbi nevén BAR lista – kötelezően tartalmaz). A bankok szemszögéből az igazi kockázatot nem is a problémás ügyfelek jelentik (hiszen a késedelem már ismert, a bankok tudnak az ügyfél gondjairól, és nyilván számíthatnak további problémákra is), hanem az „ismeretlen” ügyfelek, akiknek a hiteltörténetéről, előéletéről nincs semmiféle információ. Ezáltal a bankok kénytelenek különös óvatossággal kezelni még az egyébként jó, már „bizonyított” ügyfeleket is. A CR rendszer mellett, hogy pozitív tartalmánál fogva hatékonyan képes ellensúlyozni a lezárt mulasztások negatív tartalmát, az előbb említett információhiányt is megszünteti. Így a bankok akár alacsonyabb kamatokkal és gyorsabb, egyszerűbb hitelbírálatokkal jutalmazhatják a jó hiteltörténettel rendelkező ügyfeleket.