



A MILTON INVESTMENT Zártkörűen Működő Részvénytársaság

SZABÁLYZATA

a Központi Hitelinformációs Rendszer használatáról

hatályos:

2019. október 31.-től

visszavonásig

Elfogadta a MILTON INVESTMENT Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Igazgatóságának 1/2019. (2019.10.31.) számú határozata

TARTALOMJEGYZÉK

1.	FELHASZNÁLT RENDSZEREK, ALKALMAZÁSOK.....	3
2.	FELHASZNÁLÓK KÖRE, FELELŐSSÉGE, A LEKÉRDEZÉSEK JELLEGE	4
3.	KARBANTARTÁS	4
3.1.	TECHNIKAI	4
3.1.	ÜGYFELEK ÉRTESÍTÉSE A RENDSZERBE VALÓ FELKERÜLÉS ESETÉN	4
4.	ÜGYFÉLKAPCSOLATOK, REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE, ÜGYFÉLTUDAKOZVÁNY.....	5
4.1.	SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATON REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE	5
4.2.	ÍRÁSBELI REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE.....	5
4.3.	ÜGYFÉLTUDAKOZVÁNY	6
5.	MELLÉKLETEK	7
5.1.	A KHR ALRENDSZEREI.....	7

1. Felhasznált rendszerek, alkalmazások

A KHR (Központi Hitelinformációs Rendszer) a Felügyelet által elismert, a 2011. évi CXXII. törvényben foglaltaknak megfelelő "központi hitelinformációs rendszer". A KHR adatbázisa tartalmazza mindazokat az adatokat, amelyek központi nyilvántartását a törvények előírják, illetve engedélyezik, és a rendszer felhasználói ügyfeleikről megadnak. A törvényben megfogalmazott kötelezettség, továbbá a KHR felhasználására vonatkozó Együttműködési Szerződés szabályozza az adatbázis tartalmát.

A Hpt. előírásai szerint szerződéskötéskor az ügyfelet tájékoztatni kell a negatív listára való felkerülés lehetőségéről.

A lekérdezések válaszaiban az élő adatok folyamatosan, a lezárt adatok pedig a lezárást követően még 5 évig szerepelnek.

A vállalkozói rendszer a pénzügyi intézmények vállalkozói jellegű ügyfeleinek a KHR hatálya alá tartozó adatait tárolja három alrendszerben: hitelszerződések, fizetésképtelen vállalkozások, illetve a felmondott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadási szerződések nyilvántartása.

A vállalkozói rendszerben a pénzügyi intézmények ügyfeleinek azonosítása az adószámukból származtatott törzsszám alapján történik, s ugyancsak a törzsszám segítségével lehet egy vállalkozásról lekérdezni valamennyi róla nyilvántartott adatot. Céggatként szerepel még a vállalkozás neve és székhelyének címe.

A lakossági rendszer tartalmazza minden természetes személy adatát, aki a pénzügyi intézményekkel kötött hitel- vagy hiteljellegű szerződését vagy készpénz-helyettesítő fizetési eszköz felhasználására irányuló szerződését a Hpt.-ben részletezett módon megszegte. A lakossági rendszer két alrendszerre tagolódik: a hitelmulasztásokat és a bankkártya-visszaéléseket nyilvántartó alrendszerre. Mivel mindkét alrendszer negatív listás nyilvántartás, ezekre az ügyfelek csak szerződés megszégés után kerülnek fel.

Az ügyfelek azonosítása természetes azonosítóik alapján történik: családi név, utónév, születési dátum, születési hely, anyja neve. Mivel házasságkötéskor az ügyfél neve megváltozhat, azonosításra mindenképpen a születéskori családi és utónevet kell használni. A rendszerben kiegészítő adatként szerepel az ügyfél férjzett neve, állampolgársága, személyi igazolványának, valamint az útlevelének a száma.

A KHR működése kliens-szerver elvű technológiára épül. A BISZ Zrt. telephelyén üzemelő Központi Rendszer (KHR KR) feladata a KHR Adatbankjának tárolása, a karbantartási és a lekérdezési lehetőségek megteremtése (szerver funkció). A végponti Interfészrendszerekről (KHR-IR, KHRQ IR, e- KHRQ, EFIR) indított tranzakciók útján valósul meg az információszolgáltatás (kliens funkció).

A MILTON INVESTMENT Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) által használt rendszer és alrendszerei:

- Univerzális KHR-IR (a referenciaadatok KHR-rel kapcsolatos teljes körű kezelését - adatfelvitel, módosítás, adatlekérdezés, törlés - megvalósító kliens alkalmazás)

A vállalkozói rendszer

- Hitelszerződések alrendszer,
- Sorbanállás alrendszer,
- Kártya elfogadóhely alrendszer.

A lakossági rendszer

- Hitelmulasztás alrendszer,
- Bankkártya visszaélés alrendszer,
- Hitelkérelem elutasítás alrendszer.

2. Felhasználók köre, felelőssége, a lekérdezések jellege

A Társaságnál a kockázatkezelési igazgató és az értékesítési asszisztens jogosult rendszeresen a KHR használatára.

Az értékesítési asszisztens feladata legalább heti rendszerességgel a KHR adatállományának frissítése, az ad-hoc jellegű lekérdezések elvégzése, az ügyfél kérelmek, panaszok kivizsgálása, megválaszolása, esetleges javítások elvégzése a rendszerben, ügyféltudakozvány iránti kérelmek továbbítása a BISZ Zrt.-nek, válaszok kezelése, a karbantartással kapcsolatos információszolgáltatás a BISZ Zrt. részére.

3. Karbantartás

3.1. Technikai

A KHR-IR installálását, szupportját, üzemelésének felügyeletét, verzióinak cseréjét a BISZ Zrt. biztosítja, az általuk elfogadott hardver és alapszoftver platformon.

A BISZ Zrt. negyedévente kiszáll és elvégzi a rendszer működésének felülvizsgálatát, az üzemszerű és biztonságos üzemelés ellenőrzését.

3.1. Ügyfelek értesítése a rendszerbe való felkerülés esetén

A Hpt. előírja, hogy az adatszolgáltató a konkrét adatszolgáltatás tényéről és tartalmáról is haladéktalanul köteles a természetes személy hiteladósna*k* írásban értesítést küldeni. A kiértékelések az előtétrendszerből generálhatók.

Két tranzakció esetén lehetséges értesítő levél nyomtatása:

- Mulasztás felvitele
- Mulasztás lezárása

A heti KHR feladás után a feladott tételek lekérdezhetőek és akár tömegesen, akár egyesével értesítő levél nyomtatható az ügyfelek részére. Az ügyfélértesítések nyomtatása a karbantartás része, az értékesítési asszisztens feladata.

4. Ügyfélkapcsolatok, reklamációk kezelése, ügyféltudakozvány

Az ügyfelekkel való személyes kapcsolattartást a KHR karbantartó személyek esetében kerülni kell! Az adatkarbantartó írásos és telefonos tájékoztatást adhat, de személyes kommunikáció nem megengedhető.

4.1. Személyes ügyfélszolgálaton reklamációk kezelése

Ha az ügyfél személyesen érdeklődik adatainak KHR-ben való nyilvántartásáról és szerződésén tartozás mutatkozott/mutatkozik, az ügyfélszolgálati munkatárs reklamációs lapot tölt ki kéréséről, és a KHR-ben szereplő adatokat lekéri és ellenőrzi. Ha az ügyfél tartozása nem valós, vagy megszűnt akkor igazolás kiadása szükséges. Az ügyfelet tájékoztatni kell, hogy a heti rendszeres karbantartással tartozásáról a rendszer „megszűnt” státuszt generál, a megszűnés időpontjának feltüntetésével, de adatait a rendszer még 5 évig tárolja.

A tartozás azonnali rendezése esetén az igazolás kiadható. Rendkívüli esetekben azonnali KHR karbantartást is el lehet végezni, ha az ügyfél a kiadott igazolást nem tartja elegendőnek.

Ha az ügyfél szerződésén nincs tartozás, de a KHR nyilvántartásban szerepel, adatai más pénzügyi intézet által kerültek a rendszerbe. Az ügyfelet tájékoztatni kell, hogy a rendszerben csak a tartozás ténye látható, az, hogy melyik pénzügyi intézettel való szerződéses kapcsolatára vonatkozik nem, de ügyféltudakozvány kérésével az összes adatát lekérheti – a Társaság közvetítésével – a BISZ Zrt.-től.

4.2. Írásbeli reklamációk kezelése

A fentieket alkalmazva, írásban kell az ügyfelet tájékoztatni a KHR-ben való nyilvántartás okáról, feltüntetve az időpontokat és a szerződésben lévő tartozás(ok) összegét az erre a célra szolgáló formanyomtatványon.

4.3. *Ügyféltudakozvány*

1. A természetes személy, vagy a vállalkozás képviselőjére jogosult személy kitölti az ügyféltudakozványt igénylő formanyomtatványt. (Fontos, hogy ellenőrzéskor a pénzügyi intézmény igazolni tudja, hogy nem akart más pénzügyi intézmény szerződéses kapcsolatairól információt szerezni!)
2. A pénzügyi intézmény ellenőrzi, hogy az igényt benyújtó jogosult-e az ügyféltudakozvány benyújtására (személyi okmányok ellenőrzése, felhatalmazás, stb.).
3. A KHR rendszeréből továbbítani kell a kérést a BISZ Zrt.-hez. A kérés beérkezéséről a KHR adattartalom nélkül technikai visszajelzést ad.
4. A KHR központi rendszere automatikusan létrehozza az ügyféltudakozvány válaszát.
5. A választ a BISZ Zrt. munkatársai postai úton, dupla borítékban eljuttatják a Társasághoz.
6. A válasz kézhezvétele után az ügyfelet, ill. törvényes meghatalmazottját be kell hívni, s a belső borítékot sértetlenül át kell adni. A sértetlen boríték átvételét az igénylőnek aláírásával kell igazolnia. Az átadáskor fontos az igénylő személyének azonosítása, melynek megtörténtét a "Hitelesítő záradék" résznél lehet igazolni. (Fontos, hogy ellenőrzéskor igazolni lehessen, hogy nem egy illetéktelen harmadik személy jutott a banktitkokhoz!)
7. A sértetlen boríték átvételét az igénylőnek aláírásával kell igazolnia. (Fontos, hiszen ezzel lehet igazolni, hogy valóban nem történt banktitok sérelem!)
8. A belső boríték tartalmazza az ügyfélről a KHR adatbázisában rögzített valamennyi adatot, megjelölve azt is, hogy melyik pénzügyi intézmény rögzítette azt. Esetleges reklamáció esetén ezen dokumentum alapján lehet kérni az adatgazda pénzügyi intézménynél a javítást.

Az ügyféltudakozvány és tájékoztató elérési helye:

http://www.bisz.hu/download/lakossagi_tajekoztato.pdf

http://www.bisz.hu/download/lakossagi_ugyfeltud.pdf

http://www.bisz.hu/download/vallalkozoi_tajekoztato.pdf

http://www.bisz.hu/download/vallalkozoi_ugyfeltud.pdf

Az ügyfelek számára a BISZ Zrt. hivatalos kiadványai, a honlapján elérhető információk tájékoztatásul átadhatók.

<http://www.bisz.hu/download/ugyfeltajekoztato.pdf>

5. Mellékletek

5.1. A KHR alrendszerei

VÁLLALKOZÓI ALRENDSZER

Vállalkozói hitelnyilvántartás

(Hitelszerződés-nyilvántartó alrendszer, teljes listás adatbázis)

Teljes listás nyilvántartás, ahová a szerződések érintett adatai a szerződés megkötését követően élő adatként kerülnek be, és addig maradnak élők, amíg az Adatgazda ezeket az adatokat le nem zárja. A lezárt szerződések a lekérdezéseken 5 évig láthatóak.

Tárolt adatok:

- cégszámok (törzsszám, név, székhelycím),
- a szerződés főtípusa (mérlegen belüli/kívüli, éven belüli/kívüli),
- a szerződés altípusa (hitel, garancia, lízing, akkreditív, faktoring, leszámított váltó, általános keretszerződés),
- a szerződés megkötésének és lejáratának dátuma,
- a megszűnés dátuma,
- a szerződés pénzügyi azonosítója,
- a szerződés összege és devizaneme, maradványösszege,
- a szerződés állapota (normál, lejárt, kényszerlejáró),
- a törlesztés állapota (van-e 30 napot meghaladó fizetési késedelem, vagy sem), a mező utolsó módosításának dátuma.

Fizetéképtelen vállalkozások nyilvántartása

(Sorbanállás-nyilvántartó alrendszer, negatív listás adatbázis)

Negatív listás nyilvántartás, amelybe azok a vállalkozói bankszámlák kerülnek be, amelyekkel szemben egy hónapot meghaladóan, egymillió forintot meghaladóan ki nem fizethető követelések állnak sorban. Az alrendszerbe azok a bankszámlák kerülnek be, amelyekkel szembeni teljesítetlen követelések mértéke 30 napot meghaladó időn túl meghaladja az 1 millió forintot. Amennyiben a követelés összege 1 millió forint alá csökken, a nyitott sorban állást le kell zárni.

Tárolt adatok:

- cégszámok (törzsszám, név, székhelycím),
- a bankszámlavezetés kezdetének, lejáratának, megszűnésének dátuma,
- a szerződés pénzügyi azonosítója,
- a sorban állás kezdetének és végének dátuma,
- a sorban álló összeg, devizanem,
- megjegyzés.

LAKOSSÁGI ALRENDSZER

A lakossági hitelmulasztás nyilvántartása
(Mulasztás nyilvántartó alrendszer, negatív listás adatbázis)

A rendszer azokat a természetes személyeket (hiteladósokat) és mulasztásaikat tartja nyilván, akik a pénzügyi intézményekkel kötött hitel- vagy hiteljellegű szerződésben vállalt kötelezettségeiknek 90 napot meghaladóan, összecsúszásukban pedig a minimálbért meghaladóan nem tettek eleget. A BISZ Zrt. javasolja, hogy a pénzügyi intézmények a listára való felkerülés tényéről a szerződő ügyfelet és az érintetteket (kezes, adóstárs) minden esetben tájékoztassák.

A mulasztás megszűnik, ha az ügyfél teljes tartozása rendeződik (a hátralék kiegyenlítésével, fedezet, kezes igénybevételével, vagy akár a szerződés átütemezésével). A mulasztást bekövetkezésekor fel kell vinni, megszűnésekor pedig le kell zárni. A lezárt mulasztások az üzleti lekérdezésekben a lezárást követően a láthatósági idő leteltéig (5 évig) láthatók.

Tárolt adatok:

- természetes azonosítók: születéskori családi és utónév, születési dátum, születési hely, anyja neve,
- a házasságkötés utáni név, állampolgárság, személyi igazolvány szám, útlevelezszám,
- szerződésazonosító,
- a hitelmulasztás bekövetkezésének dátuma,
- a hitelmulasztásra vonatkozó megjegyzés,
- hitelmulasztás megszűnése esetén a megszűnés dátuma,
- amennyiben a hitelmulasztás megszűnt, a megszűnésre vonatkozó megjegyzés.

MILTON INVESTMENT Zrt.