

## **A KELER Csoport Panaszkezelési eljárása**

**A 2014. december 1-jétől hatályos  
KELER Csoport Panaszkezelési Szabályzatának  
kivonata**

## A szabályzat hatálya

- Tárgyi hatálya: kiterjed a KELER Csoporthoz írásban, szóban vagy telefonon és elektronikusan beérkező valamennyi panaszos dokumentumra.
- Alanyi hatálya: kiterjed a KELER és a KELER K SZF Zrt.-nek a panaszkezelési eljárással érintett szervezeti egységeire és munkavállalóira, valamint a KELER-rel és a KELER K SZF-fel tartós megbízási jogviszonyban álló személyekre.

### 1.4. Hivatkozások

Kapcsolódó szabályzatok:

- Általános Üzletszabályzat
- 6-08 Titokvédelmi szabályzat

Jogszabályi hivatkozások:

- Az Európai Parlament és a Tanács 648/2012/EU rendelete (2012. július 4.) a tőzsdén kívüli származtatott ügyletekről, a központi szerződő felekről és a kereskedési adattárakról (EMIR)
- A Bizottság 153/2013/EU felhatalmazáson alapuló rendelete (2012. december 19.) a 648/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a központi szerződő felekre vonatkozó követelményekről szóló szabályozási technikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről
- 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról (Tpt.)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bsz.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- 
- 9/2009. (II.27.) MNB rendelet a tőkepiaci törvény szerinti elszámolóházi tevékenységet végző szervezet üzletszabályzatára és szabályzataira vonatkozó követelményekről
- 10/2009. (II.27.) MNB rendelet a központi értéktár szabályzataira vonatkozó követelményekről
- 11/2009. (II.27.) MNB rendelet a tőkepiacról szóló törvény szerinti központi szerződő fél tevékenységet végző szervezet szabályzataira vonatkozó követelményekről
- 28/2014 (VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

### 1.5. Hatályon kívül kerülő szabályzatok

6-46 Panaszkezelési szabályzat v1.2 verziója

### 1.6. Verziókövetés

Jelen szabályzat verzió száma: v1.3 (csoportszintű szabályozó iratként)

Előző szabályzat verzió száma: v1.2

Előző szabályzat hatályba lépésének dátuma: 2014. szeptember 4.

### 1.7. A szabályzatban használt rövidítések

**ÜMO**                      Ügyfélkapcsolatok és Marketing Osztály

**SD**                        Service Desk

**KIBO**                    Kibocsátói Osztály

**MNB**                    Magyar Nemzeti Bank/Felügyelet

**KELER**                  KELER Központi Értéktár Zrt.

**KELER KSZF**          KELER KSZF Központi Szerződő Fél Zrt.

**KELER Csoport**      KELER és KELER KSZF együttesen

## 2. A panasz fogalma

A jelen szabályzat szempontjából panasz minden olyan, a KELER Zrt. és a KELER KSZF Zrt. működésére, magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó kifogást megfogalmazó szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen átadott vagy postai úton kézbesített irat, telefax, elektronikus levél) beérkezett megkeresés, amely valamely kérdés kivizsgálására, intézkedés megtételére vagy anyagi igény előterjesztésére irányul. Nem minősül panasznak a hatósági megkeresés, kivéve a Felügyeletől érkező olyan megkeresés, amelyet a Felügyelet kifejezetten a panaszos által a Felügyeletnél előterjesztett kérdés kivizsgálása céljából elintézés miatt továbbít az érintett részére.

## 3. A panaszok kezelésének módja és határideje

A KELER KSZF működésével kapcsolatos panaszok kezelését kiszervezett tevékenységként a KELER KSZF és a KELER között létrejött kiszervezési megállapodás keretében a KELER végzi.

A KELER Csoporthoz panasz az alábbi módokon terjeszthető elő:

### Szóbeli panasz tehető:

- a) Személyesen, a KELER Ügyfélszolgálatán (KELER Zrt., 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.) az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (hétfőtől péntekig 9-től 15 óráig).
- b) Telefonon: A 06 1 483-6100 telefonszámon hétfőtől péntekig 7.00 - 20.00-ig. A beérkező panaszos hívás innen továbbításra kerül az illetékes területi egység felé.

Emellett lehetőség van az illetékes terület közvetlen megkeresésére az alábbi elérhetőségeken:

Területi egység	Telefonszám
Vezérigazgatóság	06 1 483-6286
Stratégia és Ügyfélkapcsolatok	06 1 483-6264
Banküzem, operatív területek	06 1 483-6124
Kockázatkezelés és elszámolások (KSZF)	06 1 483-6278
Informatikai kérdések	06 1 483-6120

- c) Az üzleti alkalmazásokat érintő hiba bejelentés esetén telefonon a KELER Service Desk felé a 06 1 483-6120 telefonszámon hétfőtől péntekig 7.00 - 20.00-ig.

#### Írásbeli panasz tehető:

- Személyesen vagy más által átadott irat útján egyaránt a KELER és KELER KSZF Zrt. 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72. szám alatti címén, illetve írásban az Ügyfélszolgálaton kihelyezett Panaszkönyvbe történő bejegyzéssel.
- Postai úton a KELER részére a KELER postacímére (KELER Zrt., 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.), a KELER KSZF Zrt. részére a KELER KSZF postacímére (KELER KSZF Zrt., 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.).
- Telefaxon a KELER Zrt. részére a 06-1-483-6194 számon, a KELER KSZF Zrt. részére a 06-1-342-3539 számon folyamatosan.
- Elektronikus levél formájában a KELER Zrt. részére a [keler@keler.hu](mailto:keler@keler.hu) e-mail címre, vagy a KELER Zrt. munkatársainak hivatali e-mail címére, a KELER KSZF Zrt. részére a [kelerccp@kelerkszf.hu](mailto:kelerccp@kelerkszf.hu) címre, vagy a KELER KSZF Zrt. munkatársainak hivatali e-mail címére folyamatosan.
- Az üzleti alkalmazásokat érintő hiba bejelentése esetén elektronikus levél formájában a KELER Service Desk felé a [servicedesk@keler.hu](mailto:servicedesk@keler.hu) e-mail címen.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról az ÜMO jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszt kezelő munkatárs a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az erről készült jegyzőkönyvet és indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panasz elutasítása esetén az Ügyfelet tájékoztatni kell továbbá arról, hogy a panaszkezelést végző szerv álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

Az Ügyfél teljeskörű tájékoztatása érdekében a panaszt elutasító döntésben fel kell tüntetni a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának, valamint a Pénzügyi Békéltető Testületnek a jelen Szabályzat 3.2. a) illetve b) pontjaiban megjelölt mindenkori aktuális elérhetőségeit.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfelet tájékoztatni kell továbbá arról, hogy külön kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem formanyomtatványának megküldését igényelheti.

Az Ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a panaszkezelést végző szerv a szükséges formanyomtatványokat - elektronikus hozzáféréssel rendelkező Ügyfél számára elektronikus úton, más esetben postai úton - haladéktalanul megküldi, amely térítésmentesen történik, azért külön díj nem számolható fel.

#### **A panaszok kezelésének határideje**

A panasz elintézésének vagy a panaszos tájékoztatásának határideje 30 naptári nap, amely határidő a panasz beérkezésének időpontjától számítandó.

#### **A panasz rögzítésének módja**

A panasz tényének és megoldási folyamatának rögzítése a panasz elintézésére köteles szervezeti egység által megjelölt rögzítést végző, jogosultsággal rendelkező munkatárs felelősége. A munkatárs köteles a KELER Csoport panaszkezelési nyilvántartásában a panaszt és a megoldási folyamat adatait rögzíteni.

A panasszal kapcsolatos (elektronikus és nyomtatott) levelezést és egyéb dokumentációt, a panaszt és az arra adott választ tartalmazó dokumentumot az érintett szervezeti egység köteles három évig megőrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.

#### **Egyéb megkeresések kapcsán követendő eljárás**

Amennyiben a panaszos által ismertetett kérdés nem minősül jelen Szabályzat szerint panasznak, vagy annak megválaszolására a KELER-nek vagy KELER KSZF-nek nincsen hatásköre, úgy a KELER vagy KELER KSZF a Jogi Képviselettel való konzultációt követően a szükségeshez képest tájékoztatja a panaszost a panaszos által igénybe vehető igényérvényesítési módokról, illetve az illetékes, vagy hatáskörrel rendelkező szervezetről.