



A KELER csoport

Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzata

A file megnevezése:	6-11 Rendkívüli helyzetek kezelese szabalyzat.docx
Felelős szervezeti egység:	Biztonsági Menedzsment
Szabályozó irat száma:	6-11 (korábbi számozása: 4-43)
Hatályba lépés dátuma	2014.05.15.

TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ	3
1.1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK	3
1.2. FELÜLVIZSGÁLAT IDŐPONTJA	3
1.3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA	3
1.4. HIVATKOZÁSOK	3
1.5. HATÁLYON KÍVÜL KERÜLŐ SZABÁLYZATOK	3
1.6. VERZIÓKÖVETÉS	4
1.7. A SZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMAK	4
2. PREAMBULUM	5
3. RENDKÍVÜLI HELYZETEK OSZTÁLYOZÁSA, MINŐSÍTÉSE	7
3.1. RENDKÍVÜLI HELYZETEK FAJTÁI	7
3.2. RENDKÍVÜLI HELYZET MINŐSÍTÉSÉRE JOGOSULTAK	7
3.3. RENDKÍVÜLI HELYZETEK ELDÖNTÉSE ÉS SZABÁLYOZÁSA	7
4. A RENDKÍVÜLI HELYZETEK MEGELŐZÉSÉNEK / ELHÁRÍTÁSÁNAK ELJÁRÁSI RENDJE	8
4.1. ELJÁRÁS KATASZTRÓFAHELYZET ESETÉN	9
4.2. ELJÁRÁS KRÍZISHELYZET ESETÉN	9
4.3. ELJÁRÁS RÉSZLEGES LEÁLLÁS ESETÉN	9
4.4. ELJÁRÁS INCIDENS ESETÉN	10
4.5. AZ ELŐZETESEN MEGHATÁROZOTT ELJÁRÁSI RENDTŐL VALÓ ELTÉRÉS ESETEI	10
5. ÜGYFELEK FELADATAI	10
6. KELER CSOPORT JELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGE RENDKÍVÜLI HELYZET ESETÉN	10
6.1. W08 JELENTÉS - JELENTÉS KRÍZIS / KATASZTRÓFAHELYZETRŐL ÉS ELHÁRÍTÁSÁRÓL	11
6.2. W11 JELENTÉS - JELENTÉS A BANKI PÉNZFORGALMAT ÉRINTŐ ÜZEMZAVAROKRÓL	12
7. KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA	13
8. A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE	13

1. Általános rész

1.1. Bevezető rendelkezések

A szabályzat elkészítésének oka/indítéka: időszaki felülvizsgálat

1.2. Felülvizsgálat időpontja

A Biztonsági Menedzsment vezetője felelősség és hatáskörében eljárva a jelen szabályzat felülvizsgálatára köteles intézkedni az alábbi esetekben:

- évente rendszeresen, legkésőbb jelen szabályzat hatályba lépését követő évben, a hatályba lépés hónapjának utolsó munkanapján;
- az 1.4. pontban meghatározott jogszabályok és szabályozó iratok változása esetén;
- működési környezetben történt jelentős változások esetén.

1.3. A szabályzat hatálya

Tárgyi hatálya:

A Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzat a KELER csoport tevékenységének következő területeire terjed ki:

- Kríziskezelés;
- Katasztrófakezelés;
- Kritikus általános veszélyforrások;
- Kritikus üzleti folyamatok;
- Kritikus erőforrások (egyéb erőforrások, humán erőforrások és szolgáltatók);
- Kritikus informatikai és biztonsági erőforrások.

Alanyi hatálya:

Jelen dokumentumban a KELER csoport alatt a KELER Zrt. és a KELER KSZF Zrt. cégeket és azok hivatkozásait együttesen kell értelmezni.

Kiterjed a KELER csoport minden szervezeti egységére és munkavállalójára, valamint az Együttműködő Felek munkavállalóira.

1.4. Hivatkozások

Kapcsolódó szabályzó iratok:

- Szabályzat a KELER csoport üzletmenet-folytonossági és katasztrófa-helyreállítási tervének alkalmazásáról (BCP/DRP) (6-10),
- Az informatikai rendszer rendelkezésre állásának meghatározása (6-27)

Jogszabályi hivatkozások:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 1/2013. számú útmutatója az informatikai rendszer védelméről

1.5. Hatályon kívül kerülő szabályzatok

Nincs.

1.6. Verziókövetés

Jelen szabályzat verzió száma: v1.1

Előző szabályzat verzió száma: v1.0

Előző szabályzat hatályba lépésének dátuma: 2013.08.01.

1.7. A szabályzatban használt fogalmak

Fogalom	Teljes név, értelmezés
BCP	Business Continuity Plan - Üzletmenet-folytonossági terv
BKR	Bankközi Klíring Rendszer
DRP	Disaster Recovery Plan - Katasztrófa-elhárítási Terv
DVP	Delivery-Versus-Payment
Együttműködő Felek	Az elszámolási rendszerben résztvevő érdekeltek együttesen, közvetlen résztvevők
OKT	Operatív Kríziskezelő Testület
Krízis Felelős, Üzemeltetési Felelős, Felelős Kapcsolattartó	Az Ügyfél részéről rendkívüli helyzet bejelentésére felhatalmazott munkatárs
MNB	Magyar Nemzeti Bank
VIBER	Valós idejű Bruttó Elszámolási Rendszer

2. Preambulum

Jelen Szabályzat a Magyar Nemzeti Bank elnökének a 9/2009 (II. 27.) MNB rendeletében, valamint a 10/2009 (II. 27.) MNB rendeletében rögzítettek szerint került kialakításra.

Jelen Szabályzat rögzíti a rendkívüli helyzetek típusait, megállapításának és kihirdetésének szabályait, továbbá az alkalmazandó eljárásrendeket, döntési jogosultságokat és az elszámolási rendszerben résztvevő Felek közötti kapcsolattartás módját.

A KELER csoport elsődleges feladata az elszámolásforgalom folyamatos működésének biztosítása, melynek részeként a KELER csoport az elszámolás során ellátja mind a klíring tevékenységet, mind a klíringelt ügylet teljesítésében való közreműködést, továbbá értéktárként a KELER Értéktára - külső szolgáltató igénybevételével - ellátja az Értéktárban letétbe helyezett értékpapírok fizikai őrzését, letéti kezelését, valamint a fizikai és dematerializált értékpapírok vonatkozásában szolgáltatásokat nyújt. A szolgáltatások magas szintű megbízhatósága érdekében olyan belső szabályozó iratokat és belső folyamatokat alakított ki, amelyek biztosítják a gyors, hatékony és szervezett reagálást a váratlan, rendkívüli eseményekre.

A KELER csoport üzletmenet-folytonossága, és ez által a szolgáltatásnyújtás folyamatos biztosítása érdekében olyan belső folyamatokat, illetve eljárásrendeket hozott létre, amelyek alkalmasak a KELER csoport folyamatos működésének biztosítására nemkívánatos események (kisebb működési zavarok, úgymint incidensek, részleges leállások és krízisek) bekövetkezése esetén is, valamint a folyamatos működés megszakadása esetén a lehető leghamarabb történő visszaállításra, annak érdekében, hogy a KELER csoport nemkívánatos események bekövetkezése esetén is eleget tudjon tenni a fizetési és elszámolási kötelezettségeinek.

A KELER csoport a rendkívüli helyzetek kezelésére - különösen - az alábbi lépéseket tette:

- kialakította saját Üzletmenet Folytonossági Tervét, amely az incidensek, részleges leállások és krízisek esetén biztosítja a KELER csoport kívánt üzletmenet folytonosságát;
 - kialakította továbbá a saját Katasztrófa elhárítási tervét, amely katasztrófa bekövetkezése esetére határozza meg a katasztrófa elhárítása érdekében szükséges feladatokat;
 - a KELER csoport saját háttérközponttal rendelkezik, amely mint alternatív helyszín biztosítja a KELER csoport folyamatainak folytonosságát;
 - a KELER csoport az üzleti folyamatait az Üzleti Hatáselemzés módszertan (BIA- Business Impact Analysis) számszerűsíthető paramétereinek segítségével elemzi abból a szempontból, hogy a folyamatok kiesése milyen hatással van a KELER csoport működésére. Az elemzés célja a KELER csoport működése szempontjából kritikus üzleti folyamatok és erőforrások kiválasztása, melyekre BCP és DRP akciótervek, háttérstratégiák készülnek.
 - A KELER csoport az MNB-vel kötött Együttműködési Megállapodásban foglalt feladatokhoz kapcsolódó működési kockázatok és annak kezelésére vonatkozó eljárásokat beépítette az Üzletmenet-folytonossági tervébe.
 - A KELER csoport a DVP értékpapírszámla transzfer és repo ügyletek üzemidejének, illetve a repo ügyletek VIBER-tagok részére rendelkezésre álló üzemidő hitelintézetek által kezdeményezett meghosszabbítását az „üzemidő-hosszabbítási alapelveiről” szóló Elszámolóházi Leiratában szabályozza.
-

A KELER csoport és a Magyar Nemzeti Bank között létrejött Együttműködési Megállapodás szerint a VIBER üzemidő meghosszabbításáról az MNB az Üzleti Feltételek 4/a. számú melléklete (A VIBER-tagokat érintő katasztrófa helyzetek) alapján kialakított, a KELER csoport üzemidő-hosszabbítási alapelveiről szóló Elszámolóházi Leiratban meghatározottak szerint dönt. A KELER csoportra mint hitelintézetre e tekintetben a többi VIBER taggal megegyező szabályok vonatkoznak.

3. Rendkívüli helyzetek osztályozása, minősítése

Az alábbiakban bemutatjuk a rendkívüli helyzetek KELER csoport által azonosított típusait, valamint meghatározzuk azokat a helyszíneket, ahol a bekövetkező rendkívüli események a KELER csoport üzletmenet-folytonosságát veszélyeztethetik.

3.1. Rendkívüli helyzetek fajtái

A KELER csoport üzletmenet-folytonosságát fenyegető problémák fajtáit a következők szerint határoztuk meg. Az alábbiakban rögzített krízishelyzetek esetén alkalmazandó eljárásokat jelen szabályzat 4. fejezete írja le.

Katasztrófa: Katasztrófának nevezzük az olyan helyzetet vagy állapotot (pl. egy krízishelyzet során a folyamatok nem visszaállíthatóak; természeti / biológiai eredetű, vagy tűz okozta károk keletkeznek), amely a KELER csoport épületében, gépeiben olyan fizikai kárt okozott, ami miatt ott részben vagy teljes mértékben lehetetlenné válik a munkavégzés, az üzletmenet továbbvitele.

Krízis: Egy olyan, a KELER csoport egészét érintő probléma, amelyet az akciótervek segítségével, és ha szükséges, az OKT irányításával meg lehet oldani.

Részleges leállás: Egy olyan, több szolgáltatást (de még nem a KELER csoport egészét) érintő probléma, amelyet az akciótervek segítségével, és ha szükséges, az OKT irányításával meg lehet oldani.

Incidens (BCP / DRP esemény): Egy olyan szolgáltatáson belüli probléma, amelyet az akciótervek segítségével lehet megoldani.

3.2. Rendkívüli helyzet minősítésére jogosultak

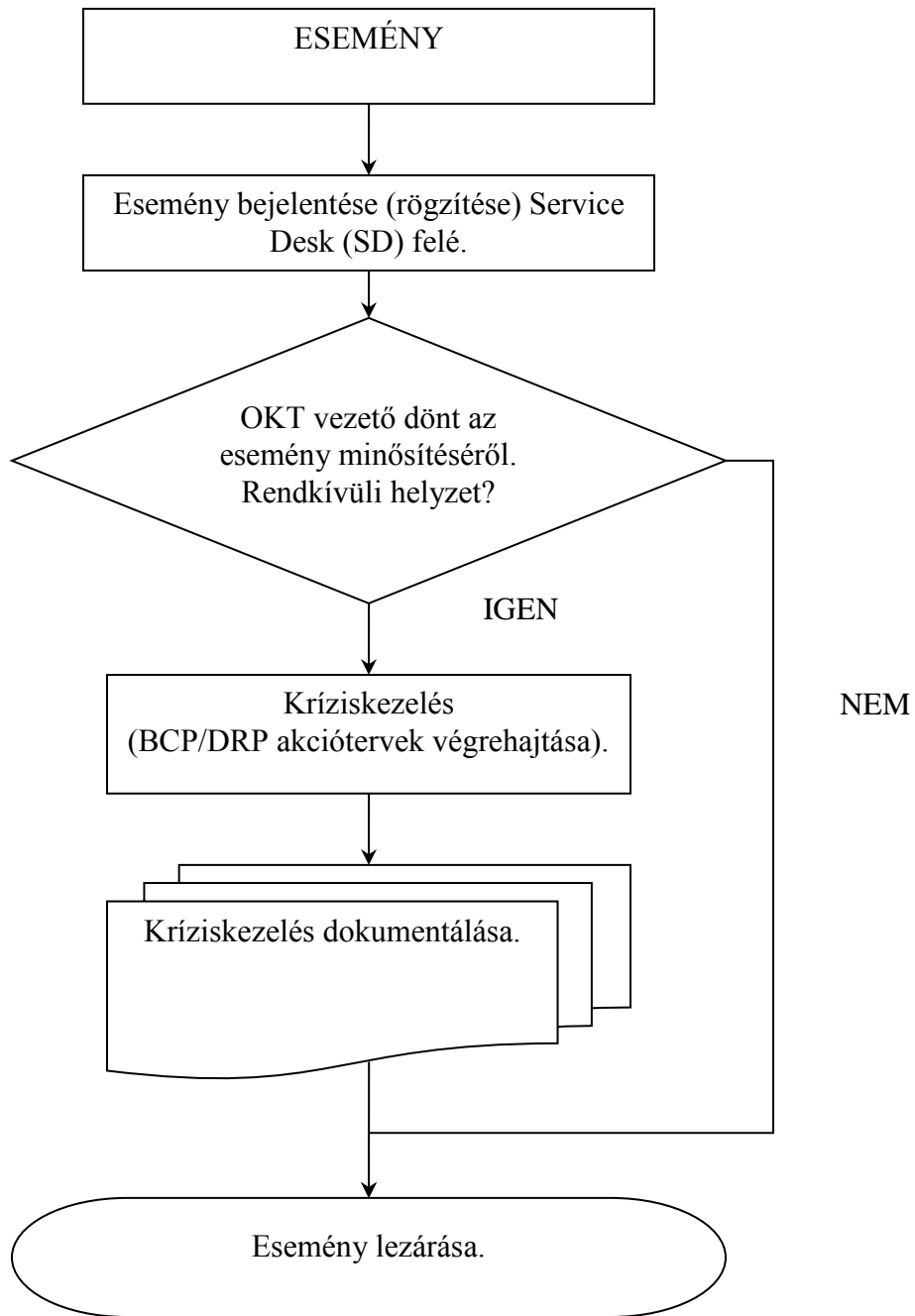
A KELER csoport a részleges leállás, krízis- és a katasztrófa helyzetek bekövetkezésének kezelésére részleges leállás-, krízis- és katasztrófakezelő szervezetet (Operatív Kríziskezelő Testület (OKT)) állít fel. A szervezet létrehozásának célja, hogy ezen események bekövetkezésekor a feladatok és felelőségek előre meghatározottak, a problémák hatékonyan kezelhetők legyenek. Az OKT-t részleges leállás, krízis, illetve katasztrófa esetén szükséges összehívni.

A KELER csoport üzletmenet-folytonosságát veszélyeztető helyzetet, vagy ennek közvetlen veszélyét a KELER csoport OKT Vezetője jogosult rendkívüli helyzetté minősíteni.

3.3. Rendkívüli helyzetek eldöntése és szabályozása

Az alábbi ábrán kerül bemutatásra az első három osztályba sorolt rendkívüli helyzet döntési és szabályozási folyamata.¹

¹ Adott esemény rendkívüli helyzetté való minősítésére az észlelt vagy bejelentett esemény valós fennállása esetén kerül sor.



4. A rendkívüli helyzetek megelőzésének / elhárításának eljárási rendje

A KELER csoport küldetése, hogy versenyképes szolgáltatásaival biztosítsa a pénzügyi piacok stabil működését, és fejlődését, ennek részeként tudása szerint legjobban, és előre felkészüljön a rendkívüli helyzetek kezelésére.

Az üzletmenet-folytonosság és ezáltal a KELER csoport szolgáltatásainak folyamatossága fenntartásának érdekében a KELER csoport rendszeresen végzi azon kockázatelemzéseket és

értékeléseket, amelyek biztosítják a valós kockázatokkal szembeni hatékony ellenintézkedések tervezését, majd végrehajtását.

A KELER csoport rendelkezik az incidensek, részleges leállások, illetve krízisek esetén alkalmazandó akciótervekkel, melyek az üzleti folyamatok alternatív működéssel történő fenntartásával, a kiesett erőforrások visszaállításával, és az általános veszélyforrások kezelésével valósítják meg a kívánt üzletmenet-folytonosságot.

Rendkívüli helyzet kezelése során a szolgáltatások megfelelő szintű biztosítása érdekében az Ügyfeleknek együtt kell működniük a KELER csoport Service Desk területével és a Service Desk által meghatározott -kizárólag a hibakezeléssel összefüggő- tevékenységeket vagy hibaelhárítási célú műveleteket végre kell hajtaniuk saját folyamataik működtetése során.

A KELER csoport a saját rendszerében tapasztalt, szolgáltatásokra hatással bíró eseményeket, rendkívüli helyzeteket, az adott eseményben érintett Ügyfelek felé több csatornán keresztül jelzi:

- a KID rendszeren keresztül,
- telefon / telefaxon keresztül,
- interneten (honlapon: www.keler.hu) keresztül.

4.1. Eljárás katasztrófhelyzet esetén

A KELER csoport működésében bekövetkezett rendkívüli eseményt, amennyiben a KELER csoport OKT vezetője katasztrófhelyzetnek minősíti, azzal aktiválja a KELER csoport Katasztrófa-Elhárítási Tervét.

Katasztrófa esetén a Katasztrófa-elhárítási Tervben foglaltak szerint kell eljárni és a DRP akcióterveket kell használni.

4.2. Eljárás krízishelyzet esetén

A kritikus helyzetek megoldása során alapelv, hogy a döntési szinteken alulról felfelé először saját hatáskörben eljárva törekednek a kialakult helyzet elemzésére, megoldási javaslatok kidolgozására, illetőleg a megoldásra.

Krízishelyzet vagy annak veszélye esetén a helyzet elemzésére, a döntési javaslat kidolgozására a KELER csoport OKT jogosult és köteles.

A helyzet megoldása érdekében a KELER csoportra kötelező erejű döntésre a KELER csoport OKT Vezetője jogosult és köteles.

Krízis esetén az Üzletmenet-folytonossági Tervben foglaltak szerint kell eljárni és a BCP-, valamint a kapcsolódó DRP akcióterveket kell használni.

4.3. Eljárás részleges leállás esetén

A kritikus helyzetek megoldása során alapelv, hogy a döntési szinteken alulról felfelé először saját hatáskörben eljárva törekednek a kialakult helyzet elemzésére, megoldási javaslatok kidolgozására, illetőleg a megoldásra.

Részleges leállás vagy annak veszélye esetén a helyzet elemzésére, a döntési javaslat kidolgozására a KELER csoport OKT jogosult és köteles.

Adott esemény „részleges leállássá” minősítésére és a helyzet megoldása érdekében a KELER csoportra kötelező erejű döntésre a KELER csoport OKT Vezetője jogosult és köteles.

Részleges leállás esetén az Üzletmenet-folytonossági tervben foglaltak szerint kell eljárni és a BCP-, valamint a kapcsolódó DRP akcióterveket kell használni.

4.4. Eljárás incidens esetén

Incidens kialakulásának megelőzése, illetőleg a felmerült incidens megoldása elsődlegesen a KELER csoport Szervezeti Vezető(i)nek feladata.

A kritikus helyzetek megoldása során alapelv, hogy a döntési szinteken alulról felfelé először saját hatáskörben eljárva törekednek a kialakult helyzet elemzésére, megoldási javaslatok kidolgozására, illetőleg a megoldásra.

Incidens esetén az Üzletmenet-folytonossági tervben foglaltak szerint kell eljárni és a BCP-, valamint a kapcsolódó DRP akcióterveket kell használni.

4.5. Az előzetesen meghatározott eljárási rendtől való eltérés esetei

A fentiekben meghatározott rendkívüli eset típusokon kívüli (egyedi) események bekövetkeztekor követendő eljárások részleteiről, vagy az adott minősítésű rendkívüli helyzetben meghatározott, egyedi kezelési teendők szükségességéről és részleteiről a OKT jogosult dönteni.

5. Ügyfelek feladatai

- 5.1 Az Ügyfelektől elvárt alapkövetelmény, hogy a KELER csoport Üzletszabályzatában rögzített valamennyi rájuk vonatkozó előírást, jelentési kötelezettséget ismerjék meg és tartsák be.
- 5.2 Az Ügyfeleknek a KELER csoport Üzletszabályzatában és a KELER csoport és az Ügyfél között létrejött szerződésekben foglaltak alapján - a KELER csoporttal együttműködve - egyrészt figyelembe kell venniük a KELER csoport szolgáltatásainak működési feltételeit, másrészt vészhelyzet esetén részt kell venniük a KELER csoport által meghatározott feladatok elvégzésében.
- 5.3 Rendkívüli helyzet bekövetkeztekor az Ügyfél köteles jelen Szabályzat 4. pontjában rögzítettek szerint a probléma jellegétől függően a KELER csoport OKT vezetőjének és/vagy az MNB ügyeletes vezetőjének szabályzata szerint eljárni.

6. KELER csoport jelentési kötelezettsége rendkívüli helyzet esetén

A KELER csoport részletes, szöveges adatszolgáltatást (W08, vagy W11) nyújt az MNB részére minden olyan üzemzavarról, amely krízishelyzetnek vagy katasztrófának minősül, valamint amely az ügyfelek fizetési megbízásainak teljesítésében legalább két óra fennakadást/késést okoz.

6.1. W08 jelentés - Jelentés krízis / katasztrófahelyzetről és elhárításáról

Részletes, szöveges adatszolgáltatás elkészítése szükséges minden olyan üzemzavarról, amely krízishelyzetnek vagy katasztrófának minősül.

A jelentésnek minimálisan az alábbiakat kell tartalmaznia:

- krízis / katasztrófa részletes leírása (bekövetkezésének idejét, helyét és okát, a rendszer működésére gyakorolt hatását, a kiesett erőforrásokat, észlelésének körülményeit, az érintett tranzakciók körét, nagyságát);
- a szolgáltatás-kiesésre vonatkozó mutatókat (a krízis/katasztrófa időtartamát, az okozott fennakadás, késedelem időtartamát, a rendelkezésre állást);
- a krízismenedzsment eseményeit (a megtett lépéseket, meghozott döntéseket, valamint azok helyét, időpontját);
- az adatszolgáltatás elkészítésének időpontjában lévő helyzet leírását;
- a krízissel/katasztrófával kapcsolatban keletkezett belső dokumentumokat (beszámolókat, feljegyzéseket, jelentéseket és üzemeltetési dokumentumokat);
- a hasonló helyzetek bekövetkezésének elkerülésére tett intézkedések (vagy azok tervei), valamint az ahhoz kapcsolódó dokumentációt
- a tervezett további lépéseket;
- (ha értelmezhető) az ügyfelek kárpótlásának (tervezett) módját, valamint az esetlegesen már kifizetett kártalanítás összegét.

A jelentés elkészítéséért és aláírásáért felelős: a KELER csoport Biztonsági Menedzsment vezetője. A Biztonsági Menedzsment a Krízis- és katasztrófahelyzet jelentést, az OKT döntései, jegyzőkönyvei, és egyéb tényadatok alapján állítja össze.

A jelentés elkészítésének határideje: a krízis / katasztrófa bekövetkeztét követő 5 munkanap. Amennyiben a hiba oka ez idő alatt nem állapítható meg, akkor maximum 20 munkanap.

Az adatszolgáltatás beküldésére vonatkozó előírások:

- Adatszolgáltatás gyakorisága: eseti;
- Adatszolgáltatás beküldésének módja: postai úton és GiroXMail/InterGiro-n keresztül;
- Adatszolgáltatás beküldésének formája: papíron és elektronikus úton;
- Adatszolgáltatás határideje: az eset bekövetkezését követő 5. munkanap, de legkésőbb az eseményt követő 20. munkanap;
- Adatszolgáltatás címzettje: MNB Pénzforgalom és értékpapír-elszámolás szakterület.

A jelentés kiküldéséért felelős: Biztonsági Menedzsment vezető

6.2. W11 jelentés - Jelentés a banki pénzforgalmat érintő üzemzavarokról

Részletes, szöveges adatszolgáltatás szükséges minden olyan üzemzavarról, amely az ügyfelek fizetési megbízásainak teljesítésében legalább két óra fennakadást/késést okoz (pl. rendszer leállítás, BKR-be, VIBER-be küldés késedelme).

Nem kell jelenteni:

- az MNB által jóváhagyott VIBER üzemidő-hosszabbítást;
- a VIBER krízishelyzetből adódó leállást;
- a BKR krízishelyzetből adódó leállást;
- az ügyfelek számára előzetesen bejelentett, tervezett üzemszünetet.

A jelentésnek minimálisan az alábbiakat kell tartalmaznia:

- az üzemzavar bekövetkeztének oka (ha az ok nem ismert, az ok feltárásának érdekében megtett intézkedések);
- az üzemzavar által okozott fennakadás/késedelem időtartama;
- az üzemzavar ügyfelek felé vállalt rendelkezésre állásra gyakorolt hatása;
- az üzemzavar által okozott egyéb következmények;
- a tervezett további lépések, illetve a hasonló helyzet elkerülésére tett intézkedések;
- az érintett tranzakciók köre, nagysága, az ügyfelek kárpótlásának tervezett módja.

A jelentés elkészítéséért és aláírásáért felelős: a KELER csoport Biztonságmenedzsment vezetője. A Biztonsági Menedzsment a Krízis- és katasztrófa helyzet jelentést, az OKT döntései, jegyzőkönyvei, és egyéb tényadatok alapján állítja össze.

A jelentésnek elkészítésének határideje: a krízis / katasztrófa bekövetkeztét követő 5 munkanap. Amennyiben a hiba oka ez idő alatt nem állapítható meg, akkor maximum 20 munkanap.

Adatszolgáltatás határideje: az eset bekövetkezését követő 5. munkanap, de legkésőbb az eseményt követő 20. munkanap.

Az adatszolgáltatás beküldésére vonatkozó előírások:

- Adatszolgáltatás gyakorisága: eseti;
- Adatszolgáltatás beküldésének módja: postai úton és GiroXMail/InterGiro-n keresztül;
- Adatszolgáltatás beküldésének formája: papír és elektronikus formában ;
- Adatszolgáltatás címzettje: MNB Pénzforgalom és értékpapír-elszámolás szakterület;

A jelentés kiküldéséért felelős: Biztonsági Menedzsment vezető

7. Kapcsolattartás módja

Az Ügyfelek kötelesek megadni a KELER csoport Service Desk területe felé azon munkatársaik nevét, elérhetőségét, akik a KELER csoport szolgáltatásait érintően Krízis Felelősként és Üzemeltetési Felelősként kerültek megnevezésre. Az Ügyfél a két funkciót összevonva, Felelős Kapcsolattartó megadásával is rendelkezhet. A kapcsolattartó személyek adatait első alkalommal az Ügyfél jelen szabályzat hatályosítását követően 5 munkanapon belül köteles megadni, azok adataiban bekövetkező változásokat azonnal köteles a KELER csoport felé jelenteni. A jelentés elmulasztásából származó következményeket az Ügyfél viseli.

A kapcsolattartás céljára bejelentett adatokat a KELER csoport Service Desk a nyilvántartásba veszi és kapcsolatfelvételkor az Ügyfél azonosítása, illetve rendkívüli helyzet Ügyfél általi bejelentése esetén a bejelentés megtételére vonatkozó jogosultság ellenőrzése során felhasználja.

A KELER csoport elérhetőségei:

KELER csoport központi telefonszám: (+36-1) 483-6100

KELER csoport Service Desk Telefonszám: (+36-1) 483-6120

KELER csoport Telefax szám: (+36-1) 342-3539

KELER csoport Service Desk e-mail: servicedesk@keler.hu

KELER csoport központi e-mail: keler@keler.hu

8. A szabályzat közzététele

Jelen szabályzatot a KELER csoport az Ügyfelek számára közvetlenül megküldi és/vagy interneten (www.keler.hu) elérhetővé teszi.
