



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 |
| Felülvizsgálat időpontja: | 2015.05.27. |
| Hatályba lépés dátuma | 2015.06.15. |

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..... | 4 |
| 1.6. VERZIÓKÖVETÉS | 4 |
| 1.7. A SZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMAK..... | 4 |
| 2. PREAMBULUM | 6 |
| 3. RENDKÍVÜLI HELYZETEK OSZTÁLYOZÁSA, MINŐSÍTÉSE | 8 |
| 3.1. RENDKÍVÜLI HELYZETEK FAJTÁI | 8 |
| 3.2. RENDKÍVÜLI HELYZET MINŐSÍTÉSÉRE JOGOSULTAK | 8 |
| 3.3. RENDKÍVÜLI HELYZETEK ELDÖNTÉSE ÉS SZABÁLYOZÁSA..... | 9 |
| 4. A RENDKÍVÜLI HELYZETEK MEGELŐZÉSÉNEK / ELHÁRÍTÁSÁNAK ELJÁRÁSI RENDJE | 10 |
| 4.1. ELJÁRÁS KATASZTRÓFAHELYZET ESETÉN | 10 |
| 4.2. ELJÁRÁS KRÍZISHELYZET ESETÉN | 11 |
| 4.3. ELJÁRÁS RÉSZLEGES LEÁLLÁS ESETÉN | 11 |
| 4.4. ELJÁRÁS INCIDENS ESETÉN..... | 11 |
| 4.5. AZ ELŐZETESEN MEGHATÁROZOTT ELJÁRÁSI RENDTŐL VALÓ ELTÉRÉS ESETEI | 11 |
| 5. ÜGYFELEK FELADATAI | 12 |
| 6. KELER CSOPORT JELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGE RENDKÍVÜLI HELYZET ESETÉN | 12 |
| 6.1. W08 JELENTÉS - JELENTÉS KRÍZIS / KATASZTRÓFAHELYZETRŐL ÉS ELHÁRÍTÁSÁRÓL . | 12 |
| 6.2. W11 JELENTÉS - JELENTÉS A BANKI PÉNZFORGALMAT ÉRINTŐ ÜZEMZAVAROKRÓL ... | 13 |
| 7. KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA | 13 |
| 8. A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE | 14 |

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
- 9/2009. (II. 27.) MNB rendelet a tőkepiacról szóló törvény szerinti elszámolóházi tevékenységet végző szervezet üzletszabályzatára és szabályzataira vonatkozó követelményekről
- 10/2009. (II. 27.) MNB rendelet a központi értéktár szabályzataira vonatkozó követelményekről
- A Magyar Nemzeti Bank 1/2015 számú ajánlása az informatikai rendszer védelméről
- A Magyar Nemzeti Bank elnökének 48/2014. (XI. 27.) MNB rendelete a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank alapvető feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről

1.5. Hatályon kívül kerülő szabályzatok

Nincs.

1.6. Verziókövetés

Jelen szabályzat verzió száma: v1.2

Előző szabályzat verzió száma: v1.1

Előző szabályzat hatályba lépésének dátuma: 2014.05.15.

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 |
| SD | Service Desk, KELER hibafogadó és -kezelő szervezete |
| 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 Értéktári 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 Értéktári 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.

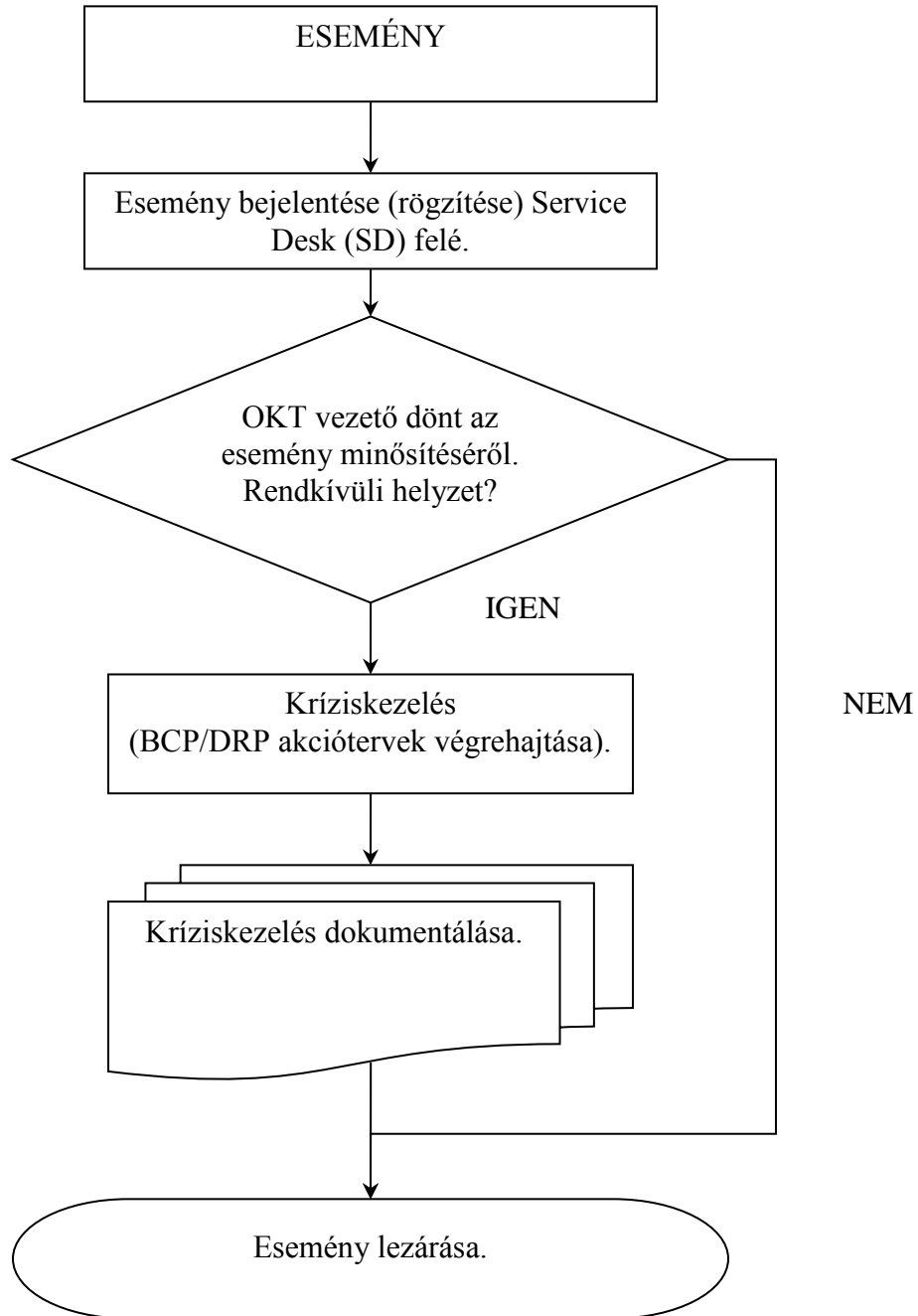
3.2. Rendkívüli helyzet minősítésére jogosultak

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 leállással” 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 (az MNB 48/2014. sz. rendelete alapján) minden olyan üzemzavarról, amely

- az adatszolgáltató üzletmenet folytonossági terve vagy szabályzatai (üzletszabályzata, rendkívüli helyzetek kezeléséről szóló szabályzata stb.) szerint üzemeltetési krízisnek, banküzemi krízisnek, krízishelyzetnek vagy katasztrófának minősül, vagy
- amely a fizetési rendszer működtetése vagy a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény szerint elszámolóházi, központi szerződőfél vagy központi értéktári tevékenység ellátása során szolgáltatás-kiesést, késedelmet vagy a szolgáltatással szembeni elvárások (pl. nem megfelelő formátum) sérülését okozza.

6.1. W08 jelentés - Jelentés krízis / katasztrófhelyzetről és elhárításáról

A SD vezetője a krízis- és katasztrófhelyzet jelentés, az OKT döntései, jegyzőkönyvei alapján összeállítja a kötelező adatszolgáltatás keretében az

MNB felé továbbítandó W08-as jelentést. A jelentés aláírásáért felelős: a krízis/katasztrófa jellegétől függően az üzleti vagy az informatikai terület OKT tagja.

A jelentés kiküldéséért felelős: SD vezetője

6.2. W11 jelentés - Jelentés a banki pénzforgalmat érintő üzemzavarokról

A MNB és a KELER között létrejött megállapodás értelmében KELER nem készít W11-es jelentést.

7. Kapcsolattartás módja

Az Ügyfelek kötelesek megadni a KELER csoport Ügyfélkapcsolatok és Marketing Osztály 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 Ügyfélkapcsolatok és Marketing Osztálya 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.