A KELER Csoport Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzata

A file megnevezése:	6-11 Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzat_v2_final.docx
Felelős szervezeti egység:	Biztonsági Menedzsment
Szabályzat száma:	6-11
Hatályba lépés dátuma	2020. március 24.
Felülvizsgálat időpontja:	2020. március

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ 2
   1.1 BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK 2
   1.2 FELÜLVIZSGÁLAT IDŐPONTJA 2
   1.3 A SZABÁLYZAT HATÁLYA 2
   1.4 HIVATKOZÁSOK 2
   1.5 HATÁLYON KÍVÜL KERÜLŐ SZABÁLYZATOK 3
   1.6 VERZIÓKÖVETÉS 3
   1.7 A SZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK 3
2. BEVEZETÉS 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 8
4. A RENDKÍVÜLI HELYZETEK MEGELŐZÉSÉNEK / ELHÁRÍTÁSÁNAK ELJÁRÁSI RENDJE 11
   4.1 ELJÁRÁS KATASZTRÓFAHELYZET ESETÉN 11
   4.2 ELJÁRÁS KRÍZIS, RÉSZLEGES LEÁLLÁS/RÉSZLEGES SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉS TÍPUSÚ ESEMÉNYEK SORÁN 11
   4.3 ELJÁRÁS BCP / DRP ESEMÉNY ESETÉN 11
   4.4 AZ ELŐZETESEN MEGHATÁROZOTT ELJÁRÁSI RENDTŐL VALÓ ELTÉRÉS ESETEI 11
   4.5 ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÁS/KOMMUNIKÁCIÓ 12
5. ÜGYFELEK FELADATAI 13
6. KELER CSOPORT TAGJAINAK JELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGE RENDKÍVÜLI HELYZET ESETÉN 14
7. KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA 15
8. ELJÁRÁS A JÁRVÁNYRA TEKINTETTEL KIHIRDETETT VESZÉLYHELYZETTEL ÖSSZEFÜGGŐ RÉSZLEGES LEÁLLÁS/RÉSZLEGES SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSNEK MINŐSÜLŐ RENDKÍVÜLI HELYZETBEN 16
9. A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE 18

1. Általános rész

1.1 Bevezető rendelkezések

A szabályzat elkészítésének oka/indítéka: működési környezetben történt változás.

1.2 Felülvizsgálat időpontja

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

- két évente rendszeresen, legkésőbb jelen szabályzat hatályba lépését követő második évben, a hatályba lépés hónapjának utolsó munkanapjáig;
- 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 Központi Értéktár Zrt. (a továbbiakban: KELER) és a KELER KSZF Központi Szerződő Fél Zrt. (a továbbiakban: KELER KSZF) cégeket és azok hivatkozásait együttesen kell értelmezni.

Kiterjed a KELER és a KELER KSZF minden szervezeti egységére és munkavállalójára.

1.4 Hivatkozások

Kapcsolódó szabályzó iratok:

- 3-01 A KELER Általános Üzletszabályzata
- 3-01 A KELER KSZF Általános Üzletszabályzata
- 3-09 A KELER Zrt. üzletmenet-folytonossági és katasztrófa utáni helyreállítási szabályzata
- 3-14 A KELER KSZF Zrt. üzletmenet-folytonossági és katasztrófa utáni helyreállítási szabályzata

- 4-53 A KELER Zrt. médiában megjelenő nyilatkozati rendjének és kríziskommunikációjának menetéről szóló szabályzata
- 4-12 A KELER KSZF Zrt. médiában megjelenő nyilatkozati rend és kríziskommunikáció menetéről szóló szabályzata

Jogszabályi, ajánlási hivatkozások:

- 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról
- 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
- 11/2009. (II. 27.) MNB rendelet a tőkepiacról szóló törvény szerinti központi szerződő fél tevékenységet végző szervezet szabályzataira vonatkozó követelményekről
- A Magyar Nemzeti Bank 7/2017 számú ajánlása az informatikai rendszer védelméről
- 38/2018. (XI. 14.) MNB rendelet a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank alapvető feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről
- 21/2016. (I. 29.) MNB rendelet a Magyar Nemzeti Bank által a pénzügyi közvetítőrendszer felügyelete keretében, valamint a bizalmi vagyonkezelő vállalkozások tekintetében lefolytatott egyes engedélyezési és nyilvántartásba vételi eljárások igazgatási szolgáltatási díjáról szóló 14/2015. (V. 13.) MNB rendelet módosításáról

1.5 Hatályon kívül kerülő szabályzatok

Nincs.

1.6 Verziókövetés

Jelen szabályzat verzió száma: v2.0

Előző szabályzat verzió száma: v1.3

Előző szabályzat hatályba lépésének dátuma: 2019. január 7.

1.7 A szabályzatban használt fogalmak, rövidítések

Fogalom	Teljes név, értelmezés
BCP	Business Continuity Plan – Üzletmenet-folytonossági terv
BKR	Bankközi Klíring Rendszer

Fogalom	Teljes név, értelmezés
Biztonsági Incidens	Minden olyan biztonsági esemény, amely veszélyezteti, vagy korlátozza, a KELER Csoport tagjai értékteremtő folyamatainak végrehajtását és az azokat támogató erőforrások (ember, eszköz, szolgáltatás) biztonságát, sértetlenségét, bizalmasságát, és rendelkezésre állását.
DRP	Disaster Recovery Plan – Katasztrófa utáni helyreállítási terv
DVP	Delivery-Versus-Payment
Együttműködő Felek	Az elszámolási rendszerben résztvevő érdekeltek együttesen, közvetlen résztvevők
BCP / DRP esemény	Egy olyan esemény, amelye a KELER szolgáltatások folyamatosságát veszélyezteti, amelyet BCP, DRP akciótervekkel lehet megoldani.
Incidens	Olyan nem kívánt vagy nem várt rendkívüli események, amelyek nagy valószínűséggel veszélyeztetik az üzleti tevékenységet és fenyegetik az információbiztonságot. Az inidensek lehetnek biztonsági, és informatikai jellegű incidensek, ezek rögzítéséért az adott terület felel az erre a célra szolgáló alkalmazásaikban (ManageEngine ServiceDesk Plus szoftver, SIEM rendszer).
Informatikai Incidens	Egy olyan incidens, amelye a KELER szolgáltatások folyamatosságát veszélyezteti. Az informatikai incidensek a szolgáltatások szokásos működésének részét nem képező olyan események, amelyek a szolgáltatások és az ügyfél tevékenységének megszakadását, vagy azok minőségének csökkenését okozzák, ill. okozhatják.
KA (Kritikus Alkalmazások) mátrix	Megmutatja, a rendszerek tolerálható kiesési idejét, üzleti folyamatok és üzleti alkalmazások függőségét. Ezen felül tartalmazza az üzleti és IT oldali felelősöket, illetve az üzleti elvárásokat az alkalmazások kapcsán.
Katasztrófa	Katasztrófa az olyan helyzet vagy állapot (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.
KELER Csoport	Jelen dokumentumban a KELER Csoporton a KELER Zrt. és a KELER KSZF Zrt. cégeket és azok hivatkozásait együttesen kell értelmezni.
Krízis	Egy olyan, a KELER Csoport egészét érintő incidens, amelyet az akciótervek segítségével, és ha szükséges, az OKT irányításával meg lehet oldani.
Krízis Felelős, Üzemeltetési Felelős, Felelős Kapcsolattartó	Az Ügyfél részéről rendkívüli helyzet bejelentésére felhatalmazott munkatárs
MNB	Magyar Nemzeti Bank
OKT	Operatív Kríziskezelő Testület. Az OKT vezető az adott krízishelyzettől függően további tagokat jelölhet ki.
Részleges leállás/ Részleges szolgáltatás felfüggesztés	Egy olyan, több szolgáltatást (de még nem a KELER Csoport egészét) érintő incidens, amelyet az akciótervek segítségével, és ha szükséges, az OKT irányításával meg lehet oldani.

Fogalom	Teljes név, értelmezés
SD	Service Desk az Informatikai Igazgatóság szervezeti és működési rendje előírásaiban meghatározott szervezeti egység, aminek fő feladata az informatikaszolgáltatást nyújtók és az azt igénybe vevők közötti kapcsolat biztosítása, az informatikai szolgáltatásokhoz, az üzleti szolgáltatásokat támogató informatikai rendszerhez kapcsolódó bejelentések, üzemzavarok kezelése.
VIBER	Valósidejű Bruttó Elszámolási Rendszer

2. Bevezetés

Jelen Szabályzat a Magyar Nemzeti Bank elnökének a 9/2009. (II. 27.) MNB rendeletében, a 10/2009. (II. 27.) MNB rendeletében, valamint a 11/2009. (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 és a KELER KSZF elsődleges feladata az elszámolás-forgalom és a teljesítések folyamatos működésének biztosítása, melynek részeként a KELER Csoport tagjai a kiegyenlítés során ellátják 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 és a KELER KSZF üzletmenet-folytonossága, és ezáltal a szolgáltatásnyújtás folyamatos biztosítása érdekében olyan belső folyamatokat, illetve eljárásrendeket hozott létre, amelyek alkalmasak a KELER Csoport tagjainak a 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 tagjai nemkívánatos események bekövetkezte esetén is eleget tudjanak tenni a fizetési és elszámolási kötelezettségeinek.

A KELER Csoport a rendkívüli helyzetek kezelésére – különösen – az alábbi lépéseket tette:

- kialakította saját Üzletmenet Folytonossági Terveit, amelyek az incidensek, részleges leállások/részleges szolgáltatás felfüggesztés és krízisek esetén biztosítják a KELER Csoport tagjai kívánt üzletmenet folytonosságát;
- kialakította továbbá a saját Katasztrófa elhárítási terveit, amelyek katasztrófa bekövetkezése esetére határozzák meg a katasztrófa elhárítása érdekében szükséges feladatokat;
- a KELER és a KELER KSZF saját háttérközponttal rendelkezik, amely mint alternatív helyszín biztosítja a KELER Csoport folyamatainak folytonosságát;
- a KELER Csoport tagjai az üzleti folyamataikat az Üzleti Hatáselemzés módszertan (BIA-Business Impact Analysis) számszerűsíthető paramétereinek segítségével elemzik abból a szempontból, hogy a folyamatok kiesése milyen hatással van a KELER Csoport működésére. Az elemzés célja a KELER Csoport tagjai működése szempontjából kritikus üzleti folyamatok és erőforrások kiválasztása, melyekre BCP és DRP akciótervek, háttérstratégiák készülnek;
- a KELER és a KELER KSZF az MNB-vel kötött Együttműködési Megállapodásban foglalt feladatokhoz kapcsolódó működési kockázatok és annak kezelésére vonatkozó eljárásokat beépítette az Üzletmenet-folytonossági terveibe;

- a KELER 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, a KELER KSZF 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 üzemidő-hosszabbítási alapelveiről szóló Értéktári Leiratban meghatározottak szerint dönt. A KELER, mint hitelintézetre e tekintetben a többi VIBER taggal megegyező szabályok vonatkoznak.

3. Rendkívüli helyzetek osztályozása, minősítése

3.1 Rendkívüli helyzetek fajtái

A KELER Csoport tagjai üzletmenet-folytonosságát fenyegető események fajtáit a következők szerint (a bekövetkezett esemény (-ek) kiterjedése alapján csökkenő sorrendben) határoztuk meg:

- Katasztrófa
- Krízis
- Részleges leállás/Részleges szolgáltatás felfüggesztés
- BCP / DRP esemény

Az alábbiakban rögzített krízishelyzetek esetén alkalmazandó eljárásokat jelen szabályzat 4. fejezete írja le incidens típusonkénti bontásban.

3.2 Rendkívüli helyzet minősítésére jogosultak

A KELER Csoport tagjai a részleges leállás/részleges szolgáltatás felfüggesztés, 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 felelősségek előre meghatározottak, a problémák hatékonyan kezelhetők legyenek. Az OKT-t részleges leállás/részleges szolgáltatás felfüggesztés, krízis, illetve katasztrófa esetén szükséges összehívni.

A KELER Csoport tagjai üzletmenet-folytonosságát veszélyeztető eseményt a KELER Csoport OKT Vezetője jogosult rendkívüli helyzetté minősíteni.

3.3 Rendkívüli helyzetek eldöntése és szabályozása

Az alábbi ábrán kerül bemutatásra az üzletmenet-folytonosságát fenyegető események rendkívüli helyzetté történő minősítésének döntési és szabályozási folyamata.[1]

A KELER Csoport tagjainak valamennyi munkavállalójára jelentési kötelezettség áll fenn az SD vagy az OKT vezetője felé azokról az eseményekről, amelyek veszélyeztetik vagy korlátozzák a KELER Csoport tagjai üzletmenet-folytonosságát.

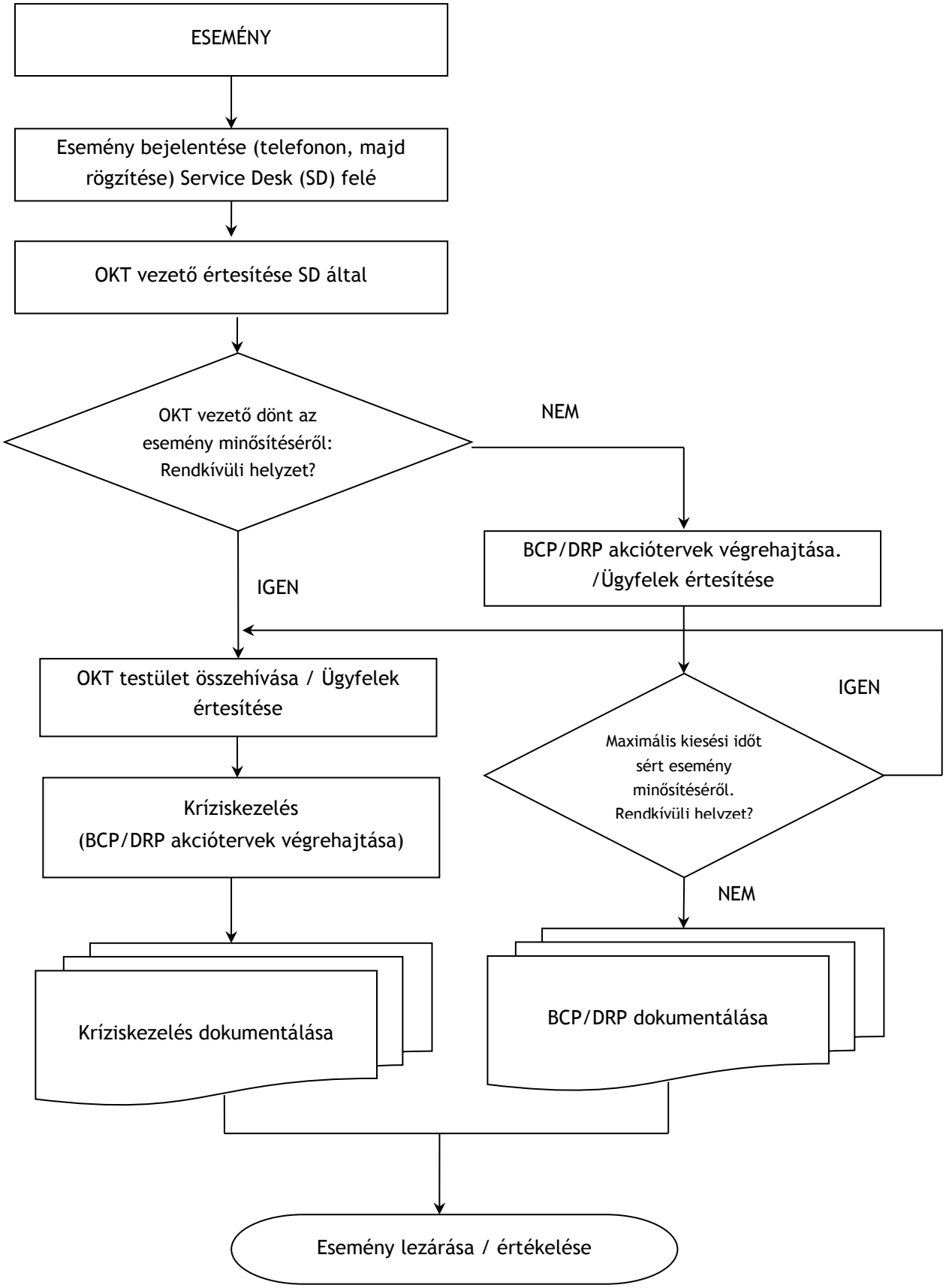
Az üzletmenet- folytonossági esemény/incidens észlelését követő értékelési, döntési folyamat:

- Az észlelő értesíti az SD-t vagy az OKT vezetőt (az SD köteles értesíteni az utóbbit).
- Az OKT vezető saját hatáskörében mérlegel, szükség esetén konzultál az incidensben érintett területek illetékes tagjaival, és minősíti az eseményt a 3.1 fejezetben leírt kategóriák valamelyikébe. Amennyiben az érintett üzleti folyamat a KA mátrixban (megtalálható:

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

\\userhome\BCP_DRP dokumentaciok\Altalanos mappában) megadott maximális kiesési időn belül visszaállítható a BCP/DRP tervek használatával, vagy a hiba javításával, az OKT testület összehívása nem kötelező. Amennyiben nem, az OKT összehívása kötelező, és az esemény besorolása minimum részleges leállás lesz.

- Ügyfeleket érintő üzleti rendszerek / folyamatok elérhetetlensége esetén az ügyfél tájékoztatás kötelező (ld. 4.5. fejezet).


ESEMÉNY
Esemény bejelentése (telefonon, majd rögzítése) Service Desk (SD) felé
OKT vezető értesítése SD által
OKT vezető dönt az esemény minősítéséről: Rendkívüli helyzet?
NEM
IGEN
BCP/DRP akciótervek végrehajtása. /Ügyfelek értesítése
OKT testület összehívása / Ügyfelek értesítése
Maximális kiesési időt sért esemény minősítéséről. Rendkívüli helyzet?
IGEN
NEM
Kríziskezelés (BCP/DRP akciótervek végrehajtása)
Kríziskezelés dokumentálása
BCP/DRP dokumentálása
Esemény lezárása / értékelése

4. A rendkívüli helyzetek megelőzésének / elhárításának eljárási rendje

4.1 Eljárás katasztrófahelyzet esetén

A KELER Csoport működésében bekövetkezett rendkívüli eseményt, amennyiben a KELER Csoport OKT vezetője katasztrófahelyzetnek minősíti, azzal aktiválja a releváns helyettesítő folyamatokat tartalmazó BCP akcióterveket és a kiesett erőforrásokra vonatkozó DRP akcióterveket.

4.2 Eljárás krízis, részleges leállás/részleges szolgáltatás felfüggesztés típusú események során

Részleges leállás helyzetek megoldása során alapelv, hogy a döntési szinteken alulról felfelé, először saját hatáskörben eljárva a szervezeti egységek és vezetőik törekednek a kialakult helyzet elemzésére, megoldási javaslatok kidolgozására, illetőleg a megoldásra. Szükség esetén a KELER Csoport OKT összehívása megtörténik.

Krízis helyzete 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 vagy részleges leállás/részleges szolgáltatás felfüggesztés esetén az Üzletmenet-folytonossági Tervben foglaltak szerint kell eljárni és a BCP-, valamint a kapcsolódó DRP akcióterveket kell használni.

4.3 Eljárás BCP / DRP esemény esetén

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

A kritikus helyzetek megoldása során alapelv, hogy a döntési szinteken alulról felfelé, először saját hatáskörben eljárva törekednek a szervezeti egységek és vezetőik 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.

4.4 Az előzetesen meghatározott eljárási rendtől való eltérés esetei

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

4.5 Ügyfél tájékoztatás/kommunikáció

A KELER Csoport tagjai a saját rendszerükben tapasztalt, szolgáltatásokra hatással bíró eseményeket, rendkívüli helyzeteket, az adott eseményben érintett Ügyfelek felé több csatornán keresztül jelzik:

- a KID rendszeren keresztül,
- csoportos e-mailen keresztül,
- telefon / telefaxon keresztül,
- interneten (honlapon: www.keler.hu; www.kelerkszf.hu) keresztül.

Rendkívüli helyzet bekövetkezése esetén az ügyfél kommunikációt minden esetben a Service Desk, illetve a Marketing terület végzi a kapcsolati mátrix alapján. A kapcsolati mátrixnak tartalmazni kell a rendszerenkénti operatív kontaktok listáját, ami alapján a kommunikációt elvégzik. Amennyiben a rendszer leállás az SLA alapján elhárítható, és ismert hiba lépett fel az üzleti terület által korábban már összeállított kommunikációs sablon használható fel az ügyfél tájékoztató kiküldéséhez. Ha olyan esemény kerül beazonosításra, amire nem áll rendelkezésre korábbi üzlet által készített és jóváhagyott sablon, az érintett üzleti területet be kell vonni és a kommunikáció szövegét közösen szükséges összeállítani. Amennyiben a leállás sérti az SLA-t az ügyfélkommunikációba a SÜ terület bevonása elengedhetetlen. A végleges tájékoztató kiküldése előtt az érintett üzleti terület jóváhagyása szükséges. Megfelelő validáció után a Service Desk haladéktalanul értesíti a külső partnereket az erre a célra szolgáló, és Üzleti területtel leegyeztetett értesítési csatornákon, valamint tájékoztatást küld a KELER Csoport érintett Üzleti területei részére.

5. Ügyfelek feladatai

5.1 Az Ügyfelektől elvárt alapkövetelmény, hogy a KELER és a KELER KSZF Általános Üzletszabályzatában[2] rögzített valamennyi rájuk vonatkozó előírást, jelentési kötelezettséget ismerjék meg és tartsák be.

5.2 Az Ügyfeleknek a KELER és a KELER KSZF Általános Üzletszabályzatában és a KELER Csoport tagjai és az Ügyfél között létrejött szerződésekben foglaltak alapján – a KELER Csoporttal együttműködve – egyrészt figyelembe kell venniük a KELER Csoport tagjai szolgáltatásainak működési feltételeit, másrészt vészhelyzet esetén részt kell venniük a KELER Csoport által meghatározott feladatok elvégzésében a publikált jelen szabályzat[3] alapján.

5.3 Rendkívüli helyzet bekövetkeztekor az Ügyfél köteles a rendkívüli helyzeteket kezelő, jelen Szabályzat 4. pontjában rögzített eljárásokat követni, illetve a probléma jellegétől függően a KELER Csoport OKT vezetőjének és/vagy az MNB ügyeletes vezetőjének utasítása szerint eljárni. Erre a kötelezettségére a KELER Csoport OKT vezetője és/vagy az MNB ügyeletes vezetője a 4.5. pontban leírt kommunikációs csatornán keresztül szükség esetén felhívja az Ügyfél figyelmét.

5.4 Személyi változás esetén a módosult operatív kapcsolattartó adatait, és azok elérhetőségeit az SD-n szükséges jelenteni.

---

[2] https://www.keler.hu/Dokumentumt%C3%A1r/Szab%C3%A1lyzatok/KELER%20%C3%81ltal%C3%A1nos%20%C3%9Czletszab%C3%A1lyzat/

[3] https://www.kelerkszf.hu/Dokumentumt%C3%A1r/Szab%C3%A1lyzatok/A%20KELER%20Csoport%20Rendk%C3%ADv%C3%BCli%20helyzetek%20kezel%C3%A9s%C3%A9re%20vonatkoz%C3%B3%20szab%C3%A1lyzata/

6. KELER Csoport tagjainak jelentési kötelezettsége rendkívüli helyzet esetén

A KELER és a KELER KSZF részletes, szöveges adatszolgáltatást (W08) nyújt az MNB részére (az MNB 21/2016. 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 szerződő fél vagy központi értéktári tevékenység ellátása során szolgáltatás-kiesést, késedelmet vagy a szolgáltatással szembeni elvárások (pl. nem megfelelő formátum) sérülését okozza.

A SD vezetője a krízis- és katasztrófahelyzet jelentés, és 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

7. Kapcsolattartás módja

Az Ügyfelek a szerződéskötési folyamat során kötelesek megadni a KELER ügyfélszolgálata felé az operatív kapcsolattartó(ka)t, illetve azon munkatársaik nevét, elérhetőségét, akik a KELER Csoport tagjainak szolgáltatásait érintően Krízis Felelősként és Üzemeltetési Felelősként kerültek megnevezésre. Az Ügyfél a két funkciót összevonva, Felelős Kapcsolattartó megadásával is rendelkezhet. Az Ügyfél a kapcsolattartó személyek adataiban bekövetkező változásokat azonnal köteles a KELER SD-je felé jelenteni. A jelentés elmulasztásából származó következményeket az Ügyfél viseli.

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

A KELER elérhetőségei:

KELER, KELER KSZF központi telefonszám: (+36 1) 483 6100

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

KELER, KELER KSZF Telefax szám: (+36 1) 342 3539

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

KELER központi e-mail: keler@keler.hu

KELER KSZF központi e-mail: kelerccp@kelerkszf.hu

Jelen szabályzat 8. fejezetében részletezett rendkívüli helyzet esetén: pandemic@keler.hu

8. Eljárás a járványra tekintettel kihirdetett veszélyhelyzettel összefüggő részleges leállás/részleges szolgáltatás felfüggesztésnek minősülő rendkívüli helyzetben

A KELER Csoport a Magyar Kormány által kihirdetett veszélyhelyzet során hozott intézkedéseket szem előtt tartva, a járvány terjedésének megakadályozása érdekében, ugyanakkor a KELER Csoport által ellátott tevékenységek biztonságos és szabályszerű ellátásának biztosítására – az OKT által részleges szolgáltatás felfüggesztésnek minősített rendkívüli helyzetre tekintettel – az alábbi eljárásrendet vezeti be.

8.1. A személyes ügyfélszolgálat megszüntetésre kerül a rendkívüli helyzet alatt.

8.2. A KELER Csoport székhelyén hozzáférhető szabályzatok székhelyen történő hozzáférése a rendkívüli helyzet alatt szünetel.

8.3. A KELER Csoport a kimenő értesítéseket, leveleket elsősorban elektronikus úton küldi meg, illetve a cégszerű aláírást igénylő dokumentumok aláírását is elektronikusan írja alá és elektronikus formában küldi meg.

A KELER Csoport által elektronikus úton megküldésre kerülő dokumentumok, szerződések és levélküldemények a jogszabályi kellékekkel ellátott, hiteles elektronikus aláírással aláírt iratként, Secure Mail titkosított csatornán, vagy titkosított szkennelt, vagy elektronikusan aláírt dokumentum formájában kerülnek megküldésre. Ez utóbbi esetben az irat megnyitásához szükséges jelszót külön csatornán, jellemzően SMS-ben kell eljuttatni a címzetthez.

Azon levélküldemények, amelyeket a KELER Csoport postai úton továbbít, megnövekedett ügyintézési határidővel kerülnek megküldésre. Amennyiben a Magyar Kormány által kihirdetett veszélyhelyzet során olyan intézkedések kerülnek bevezetésre, amelyek jelentősen megnehezítik, vagy ellehetetlenítik a postai küldemények továbbítását a KELER Csoport a postai úton történő megküldést felfüggeszti.

8.4. A KELER Csoport a bejövő megkereséseket elsősorban elektronikus úton, elektronikus okirat formájában fogadja.

Azon esetekben, ahol a jogszabályok, vagy a KELER Csoport pénzmosás-, illetve csalás-megelőzési célú belső szabályzatai személyes ügyfélszolgálati ügyintézést, vagy közjegyző által hitelesített okiratok bemutatását írják elő (pl. számla felett rendelkezők azonosítása), a KELER Csoport a szükséges dokumentumokat a jogszabályi kellékeknek megfelelő elektronikus hitelesítéssel ellátott okiratok mellett postai úton is elfogadja (pl. közjegyző által hitelesített okmánymásolatok, aláírásminták). Ilyen esetekben a megkeresésekben foglaltakat a KELER Csoport kizárólag valamennyi, a tartalmi és formai követelményeknek megfelelő dokumentum Ügyfél általi teljes körű megküldését, továbbá KELER Csoport által történő feldolgozását követően hajtja végre.

A nem elektronikus úton megküldött bejövő levélküldemények feldolgozása megnövekedett ügyintézési határidővel történik.

A rendkívüli helyzetre tekintettel a KELER Csoport kockázatérzékenységi alapon eltekinthet a Pmt. szerinti tényleges tulajdonosi nyilatkozat személyes megtétele alól és ilyen esetekben elfogadja a magyar közjegyzői hitelesítéssel, diplomáciai felülhitelesítéssel vagy nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában Apostille záradékkal ellátott, vagy minősített elektronikus aláírást tartalmazó elektronikus dokumentumban rögzített tényleges tulajdonosi nyilatkozatot azzal, hogy a rendkívüli helyzet megszűnését követően három munkanapon belül 30 napos határidő kitűzése mellett személyes megjelenéshez kötött nyilatkozattételre hívja fel ügyfelét. A hitelesítés akkor tekinthető megfelelőnek, amennyiben a hitelesítési záradék egyértelműen igazolja, hogy az ügyfél a nyilatkozatot a közjegyző előtt tette és a közjegyző elvégezte a nyilatkozatot tevő személy azonosítását. Ilyen esetekben a Compliance a tényleges tulajdonosi nyilatkozat megfelelőségét megerősített eljárás keretében vizsgálja és amennyiben kétség merül fel annak megfelelősége kapcsán, úgy további nyilatkozatok megtételét, illetve szükség esetén a számlanyitási folyamat rendkívüli helyzet megszűnéséig történő felfüggesztését rendelheti el.

A rendkívüli helyzetre tekintettel a KELER Csoport kockázatérzékenységi alapon, egyes ügyfelek esetében, egyes iratokat illetően, az eredeti papír alapú dokumentum elektronikus formájú – (szkennelt) – verziójának feldolgozását is megkezdheti, amennyiben a képviseletre jogosultak felelősségük teljes tudatában kijelentik, hogy az elektronikus úton megküldött dokumentumok teljes egészében megegyeznek a papír alapú dokumentummal, és egyben kötelezettséget vállalnak arra, hogy az elektronikus úton megküldött dokumentumokat az elektronikus megküldést követő 7 munkanapon belül postai úton is megküldik a KELER Csoport részére.

8.5. A KELER Csoport a rendkívüli helyzet megszűnéséig a részvénykönyvi betekintést és az ellenérték kifizetést szünetelteti.

8.6. Figyelemmel a 46/2020. (III.16.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésében foglaltakra, miszerint a gyűléseken való részvétel tilos, a rendkívüli helyzet megszűnéséig a KELER Csoport a közgyűlések lebonyolításával kapcsolatos szolgáltatásait szünetelteti.

8.7. A dematerializált értékpapírokra vonatkozó szolgáltatások elsősorban az eDemat rendszer alkalmazásával bonyolíthatóak.

9. A szabályzat közzététele

Jelen szabályzatot a KELER Csoport tagjai az Ügyfelek számára közvetlenül megküldik és/vagy honlapjukon (www.keler.hu; www.kelerkszf.hu) elérhetővé teszi.