

**A KELER Csoport  
Panaszkezelési eljárása**  
A KELER Csoport Panaszkezelési  
Szabályzatának kivonata

**Hatálybalépés dátuma: 2019. augusztus 1.**

## Általános rész

### A szabályzat hatálya

**Tárgyi hatálya:** Kiterjed a KELER-hez és a KELER KSZF-hez szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) beérkezett valamennyi panaszos megkeresésre, amely a KELER Csoport üzletszerű tevékenységének végzésével összefüggésben merül fel.

**Alanyi hatálya:** Kiterjed a KELER és a KELER KSZF panaszkezelési eljárással érintett szervezeti egységeire és munkavállalóira, valamint a KELER-rel és a KELER KSZF-fel tartós megbízási jogviszonyban álló személyekre.

### Hivatkozások

#### 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
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, vagy GDPR)
- 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról (Tpt.)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (Bsztv.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (MNB tv.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról (Korm. rend.)
- 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
- 46/2018. (XII.17.) MNB Rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.
- 13/2015. (X.16.) MNB Ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

## A szabályzatban használt rövidítések

Adatvédelmi tisztviselő	A 6-06 Adatvédelmi szabályzatban meghatározott személy
BÜI	Banküzemi Igazgatóság
GI	Gazdasági Igazgatóság
IT	Informatikai Igazgatóság
KELER	KELER Központi Értéktár Zrt.
KELER Csoport	KELER és KELER KSZF együttesen
KELER KSZF	KELER KSZF Központi Szerződő Fél Zrt.
KI	Kockázatkezelési Igazgató
MNB	Magyar Nemzeti Bank/Felügyelet
SD	Service Desk Csoport
SÜ	Stratégia és Ügyfélkapcsolatok
Ügyfél	KELER és KELER KSZF Általános Üzletszabályzataiban meghatározott jogalany
Ügyfélszolgálat Osztály	A Stratégia és Ügyfélkapcsolatokon belül működő szervezeti egység

## A panasz, az incidens, a panaszos és a panasztevő fogalma

A jelen Szabályzat szempontjából panasz minden olyan, a KELER és a KELER KSZF működésére, magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, kifogást megfogalmazó, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) beérkezett megkeresés, amely a KELER Csoport üzletszerű tevékenységének végzésével összefüggésben merül fel. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás-, vélemény- állásfoglaláskérés, a hatósági megkeresés, kivéve a Felügyelettől érkező olyan megkeresés, amelyet a Felügyelet kifejezetten a panaszos által a Felügyeletnél előterjesztett kifogás kivizsgálása céljából továbbít.

A jelen Szabályzat szerint panaszként szükséges kezelni az informatikai jellegű incidensekből származó ügyfél bejelentéseket is, amelyek az SD-n keresztül - bármilyen csatornán - érkeznek a partnerek részéről. Egyéb, az előzőekben részletezetteknek nem megfelelő informatikai incidens - KELER, KELER KSZF szolgáltatásokat támogató eszközök leállása, rendelkezésre állás sérülése, elfelejtett jelszó cseréje, valamint egyéb, technikai probléma elhárítására irányuló megkeresés - továbbra is az eddigi megszokott formában - SD Napi Jelentések, P41 Felvigyázói statisztikáit tartalmazó jelentések, Jelentés rendkívüli eseményről (MNB adatgyűjtés azonosító: W08) kerül külön rögzítésre és jelentésre. Ezen utóbbi informatikai incidensekre a jelen Szabályzat rendelkezései nem alkalmazandóak.

A jelen Szabályzat szempontjából panaszos az az Ügyfél, akit a KELER Csoport tagjának működése, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása hátrányosan érint és ez okból a panaszt tesz.

A jelen Szabályzat szempontjából panasztevő a ténylegesen saját, illetve más nevében eljáró személy (a panaszos és a panaszos képviselője vagy meghatalmazottja). Amennyiben a panaszos

meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást 30 napnál nem régebbi keltezésű közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## **A panaszok előterjesztésének, kezelésének módja és határideje**

A KELER végzi, mind a KELER mind a KELER KSZF működésével, magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos panaszok kezelését. Ez utóbbit kiszervezett tevékenységként, a KELER KSZF és a KELER között létrejött kiszervezési megállapodás keretében.

### **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 9:00 - 15:00-ig).
- b) Telefonon: A +36 1 483 6100 telefonszámon hétfőtől péntekig 7:00 - 20:00-ig.
- c) Az üzleti alkalmazásokat érintő hiba bejelentés esetén, telefonon a KELER Service Desk felé a +36 1 483 6120 telefonszámon hétfőtől péntekig 7:00 - 20:00-ig.

#### **Írásbeli panasz tehető**

- a) Személyesen vagy más által átadott, - *formai kötöttségektől mentes vagy az MNB honlapjáról letöltött formanyomtatvány alkalmazásával készült* - aláírt irat útján a KELER Csoport 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72. szám alatti címén, illetve írásban az Ügyfélszolgálaton kihelyezett Panaszkönyvbe történő bejegyzéssel.
- b) Postai úton az a) pont szerinti iratnak a KELER részére a KELER postacímére (KELER Zrt., 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.), a KELER KSZF részére a KELER KSZF postacímére (KELER KSZF Zrt., 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.) történő elküldésével.
- c) Telefaxon a KELER részére a +36 1 483 6194 számon, a KELER KSZF részére a +36 1 342 3539 számon folyamatosan.
- d) Elektronikus levél formájában a KELER részére a [keler@keler.hu](mailto:keler@keler.hu) e-mail címre, vagy a KELER KSZF részére a [kelerccp@kelerkszf.hu](mailto:kelerccp@kelerkszf.hu) címre, folyamatosan.
- e) 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 címre.

### **A panasz kezelése, kivizsgálása**

#### **Általános szabályok**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszkezelési felelősök végzik, a jelen Szabályzatban megfogalmazottak alapján a panaszok kezelését, valamint a hozzájuk tartozó érintett szervezeti egységek tekintetében a panaszok nyilvántartási, rögzítési feladatait.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére küldi meg vagy a KELER Csoport ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a KELER Csoport a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.

A KELER Csoport tagja a válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A KELER Csoport tagja a választ közérthetően fogalmazza meg.

Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, a KELER Csoport által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a KELER Csoport a korábbi álláspontját fenntartja, a KELER Csoport válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

A panasz elintézésének vagy a panasztevő érdemi tájékoztatásának határideje legfeljebb 30 naptári nap, de a KELER Csoport mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban kivizsgálja a panaszt és kérésre tájékoztatást nyújtson az ügy aktuális állásáról. A panasz elintézési határidejének kezdőnapja a panasz közlésének, illetve beérkezésének napja. A panasz elintézési határideje alatt a panaszt kezelő munkatárs köteles az indokolással ellátott álláspontját, válaszát megküldeni a panasztevőnek.

A panasz elintézési határidejének betartását a panasz elintézésére kijelölt munkatárs(ak) közvetlen vezetője ellenőrizni köteles. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a panasztevőnél rendelkezésre álló további - így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos - információra, dokumentumokra van szükség, úgy a panasz intézésére kijelölt munkatárs haladéktalanul, de legfeljebb a panasz beérkezésétől számított 5 munkanapon belül felveszi a panasztevővel a kapcsolatot és minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy további 5 munkanapon belül beszerezze azokat és a szükséges belső egyeztetéseket lefolytatva a jóváhagyott válaszlevelet a beérkezéstől számított 15 munkanapon belül a panasztevőnek megküldje.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a panasztevőnél rendelkezésre álló további - így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos - információk, dokumentumok nem kerülnek kellő időben a panasz intézésére kijelölt munkatárs tudomására, akkor a panasz elbírálására a KELER Csoport birtokában lévő információk, dokumentumok alapján kerül sor. Erre a tényre a panasztevő figyelmét fel kell hívni. A válaszlevél panasztevőnek történő megküldésére a meglévő információ birtokában legkésőbb a beérkezéstől számított 30 naptári napon belül sor kell kerüln.

A KELER Csoport tagja a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó válaszát - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A panaszkezelés során különösen a következő adatok, dokumentumok kérhetőek az ügyféltől és rögzíthetőek:

- a panaszos és a panasztevő neve – amennyiben nem egyezik;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- a panaszos és a panasztevő – amennyiben nem egyezik – székhelye, lakcíme, levelezési címe;
- a panaszos és a panasztevő – amennyiben nem egyezik – telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panasztevő birtokában lévő dokumentumok másolata, amelyek a panaszkezelést végző szervezeti egységnél nem állnak rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás (és annak adatai);
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatok.

A panasztevő személyes adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak, a GDPR-nak, az Infotv. és az annak figyelembevételével kialakított, a KELER Csoport belső, Adatvédelmi szabályzatának megfelelően kell kezelni.

A KELER Csoport a panasz kezelése során úgy jár el, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, azaz a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás - panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyíték és információ figyelembevételével - kivizsgálásra kerüljön.

A panaszt kezelő munkatárs a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

### **Szóbeli panaszok kezelése**

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni ide nem értve azt az esetet, amikor a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

A panaszt kezelő munkatárs köteles tájékoztatni a panasztevőt a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről, illetve a Panaszkönyvbe történő bejegyzés lehetőségéről. Ugyanazon panasztevő által korábban, de legfeljebb 30 naptári napon belül tett, a jelenlegi szóbeli panasszal megegyező tartalmú, a Panaszkönyvbe már bejegyzett panasz a jelenlegi szóbeli panaszt ugyan kiváltja, de ennek ellenére ugyanazon tényállásra vonatkozó, különböző időpontban, különböző csatornákon érkezett panaszokat a panasznyilvántartásban minden esetben rögzíteni szükséges. Erre a tényre a panasztevő figyelmét fel kell hívni, valamint tájékoztatni kell a panasztevőt arról is, hogy a kiváltott szóbeli panasz kivizsgálása mely panaszkönyvi bejegyzés keretében folyik tovább.

#### **A) Jegyzőkönyv felvétele**

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panasztevő a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszt kezelő munkatárs a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszt kezelő munkatárs a jegyzőkönyv egy másolati példányát, illetve az ügyféltérben elérhető, a 6-46 A KELER Csoport Panaszkezelési szabályzata alapján

készített Panaszkezelési eljárás egy példányát a panasztevőnek átadja, telefonon közölt szóbeli panaszok esetén pedig az ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevéllel egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Telefonon történt panaszkezelés esetén a KELER Csoport az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasztevő kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Fentiekben meghatározott lehetőségekről - a telefonos ügyintézés kezdetekor - a panasztevőt minden esetben tájékoztatni kell.

A panaszt kezelő munkatárs a KELER Csoport tagja által indoklással ellátott álláspontját tartalmazó válaszlevelet a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panasztevőnek, a szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv másolatával együtt, amennyiben erre a panasztevő kérését figyelembe véve az indoklással ellátott álláspont megküldéséig nem került sor.

Egyebekben a panaszt kezelő munkatárs az általános szabályok szerint jár el.

#### **B) A jegyzőkönyv tartalma:**

- a panaszos és a panasztevő neve - amennyiben nem egyezik;
- a panaszos székhelye/lakcíme, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások (az egyes panaszelemek) elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- a panasztevő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és a panasztevő aláírása - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett szervezeti egység neve.

#### **Telefonon érkezett panasz kezelésére vonatkozó további szabályok**

Telefonon történő panaszkezelés esetén a KELER Csoport biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélkapcsolati munkatárs előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül történő bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon beérkező panasz esetén minden KELER Csoport munkatárs, köteles az alábbiaknak megfelelően eljárni:

- Amennyiben egy panaszos telefonon keresztül kíván panaszt tenni, úgy a telefont kezelő KELER Csoport munkatársnak tájékoztatnia kell a panasztevőt, hogy a panaszát a jogszabályi megfelelés biztosítása érdekében két módon teheti meg:

- vagy írásban elküldi a KELER Csoport felé elérhetőségeinek valamelyikére,
- vagy pedig a KELER Csoport panaszkezelési felelőseinek telefonszámán keresztül szóban teszi meg panaszát, ehhez a munkatársnak át kell kapcsolnia a panasztevőt az érintett szervezeti egység panaszkezelési felelősének vonalára, vagy tájékoztatnia kell a panasztevőt az érintett szervezeti egység panaszkezelési felelősének közvetlen telefonszámáról.
- A panaszkezelési felelősök a panasz felvételét megelőzően tájékoztatják a bejelentőt a KELER Csoport panaszkezelési eljárását részletesen bemutató, a 6-46 A KELER Csoport Panaszkezelési szabályzata alapján készített Panaszkezelési eljárás elérhetőségeiről ([https://www.keler.hu/Dokumentumtár/Szabályzatok/A KELER Csoport Panaszkezelési eljárása/](https://www.keler.hu/Dokumentumtár/Szabályzatok/A_KELER_Csoport_Panaszkezelési_eljárása/) és [https://www.kelerkszf.hu/Dokumentumtár/Szabályzatok/A KELER Csoport Panaszkezelési eljárása/](https://www.kelerkszf.hu/Dokumentumtár/Szabályzatok/A_KELER_Csoport_Panaszkezelési_eljárása/)).
- A panaszkezelési felelősök a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során közérthető, szakszerű és érdemi információt nyújtanak az ügyfelek részére.
- Amennyiben valamelyik terület panaszkezelési felelőse előre láthatóan nem lesz elérhető legalább egy munkanapon keresztül, arról e-mailben tájékoztatja az SD-t a várható visszaérkezésének időpontját megjelölve, és felkéri a saját területén történő telefonos panaszfelvételi feladat ideiglenes ellátására. A beérkezett panasz felvételét követően az SD a felvett panaszt és a panasztevő elérhetőségeit e-mailben megküldi a felelős területnek. A panaszkezelés feladatát innentől kezdve az illetékes terület végzi. A panaszkezelési felelős visszaérkezésekor a beérkezett panasszal kapcsolatos ügyintézés a felelős hatáskörébe kerül vissza.
- Amennyiben a panaszkezelési felelőshöz befut a panaszos hívása, akkor a beérkező hívás automatikusan rögzítésre kerül. A bejelentés az adott terület erre kijelölt telefonvonalán kerül rögzítésre a „panaszkezelés alkalmazásban”, amely tartalmazza a hívás legfontosabb részleteit (panaszos, illetve panasztevő neve, elérhetősége, dátum, hívás időpontja, a panasz lényege és - IT területet érintő bejelentés esetén SD azonosító), ezzel biztosítva, hogy visszakereshető legyen a felvétel és az írásban felvett hibajegy.
- Amennyiben a panaszkezelési felelős megítélése szerint a bejelentett panasz kezeléséhez ügyfélkapcsolati szempontból szükséges, kérheti a panaszkezelés lebonyolításához az Ügyfélkapcsolatok Osztály segítségét, közreműködését, a panaszkezelési eljárás operatív jellegű feladataira vonatkozóan.
- A panasz megoldását követően az intraneten vezetett egységes nyilvántartásban a panaszkezelési felelős a panaszt lezárja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a beszélgetés elején fel kell hívni a panasztevő figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, közölni kell a panasz azonosítására szolgáló adatokat és tájékoztatni kell a hangfelvétel megőrzési idejéről. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

A szóbeli panasz felvételét követően a KELER Csoport tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Egyebekben a panaszt kezelő munkatárs az általános szabályok szerint jár el.



## **Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A panasz elutasítása esetén vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén figyelemfelhívásra alkalmas módon kötelező tájékoztatni a panasztevőt arról, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

### **A panaszok kezelésének határideje**

A panasz elintézésének vagy a panasztevő érdemi tájékoztatásának határideje legfeljebb 30 naptári nap, de a KELER Csoport mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban kivizsgálja a panaszt és kérésre tájékoztatást nyújtson az ügy aktuális állásáról. A panasz elintézési határidejének kezdőnapja a panasz közlésének, illetve beérkezésének napja. A panasz elintézési határideje alatt a panaszt kezelő munkatárs köteles az indokolással ellátott álláspontját, választát megküldeni a panasztevőnek.

### **A panasz rögzítésének módja**

A panasz tényének és megoldási folyamatának rögzítése a panasz elintézésére köteles szervezeti egység által megjelölt rögzítést végző, jogosultsággal rendelkező munkatárs felelőssége. A munkatárs köteles a KELER Csoport panaszkezelési nyilvántartásában a panaszt és a megoldási folyamat adatait - valamint 6-46 A KELER Csoport Panaszkezelési szabályzatban meghatározott adatokat - 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 5 évig megőrizni, és azt a Felügyelet kérésére bemutatni.

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

Amennyiben a panasztevő által ismertetett kérdés nem minősül sem panasznak, sem informatikai incidensnek, vagy annak megválaszolására a KELER Csoportnak nincsen hatásköre, úgy a panaszkezelési felelős a Jogi Osztállyal való konzultációt követően a szükségeshez képest tájékoztatja a panasztevőt az igénybe vehető igényérvényesítési módokról, illetve a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervről, szervezetről.

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletével (általános adatvédelmi rendelet, GDPR) kapcsolatos megkereséseket a KELER Csoport munkavállalói, az ügyfélmegkereséssel megszólított terület minden esetben az adatvédelmi tisztviselőhöz továbbítják, másolatban az [ugyfelszolgalat@keler.hu](mailto:ugyfelszolgalat@keler.hu) felé is megküldve.

Az adatvédelmi tisztviselő javaslatot tesz az Ügyfélkapcsolatok Osztály és az illetékes terület felé (ideértve a KELER K SZF-et is) a megkeresésre adandó válasza, amely alapján a válasz végső formátumát az Ügyfélkapcsolatok Osztály készíti elő, és konfirmációra megküldi az adatvédelmi tisztviselő és a Jogi Osztály számára, az illetékes terület intézkedik a kért adattörlések

elvégzéséről. Az adatnyilvántartással kapcsolatos érdeklődések mindaddig nem kezelendők panaszként, ameddig az ügyfél nem kifogásolja az adatkezelést.

A GDPR-ral kapcsolatos megkeresések nyilvántartását az Ügyfélkapcsolatok Osztály és a KELER adatvédelmi tisztviselője vezeti, a KELER Csoport panaszkezelési nyilvántartása mellett külön táblázatban (KELER Intranet/Dokumentumtár/Központi tudásbázis/KELER\_KELER K SZF Központi panasznyilvántartás) rögzíti, azokat a megkereséseket külön megjelölve, amelyek kapcsán a KELER/KELER K SZF által adott választ és visszajelzést az ügyfél nem fogadja el, azzal szemben kifogással élt, és így GDPR-ral kapcsolatos megkeresése, levelezése adott esetben hivatalos panasz megjelölést is kap.

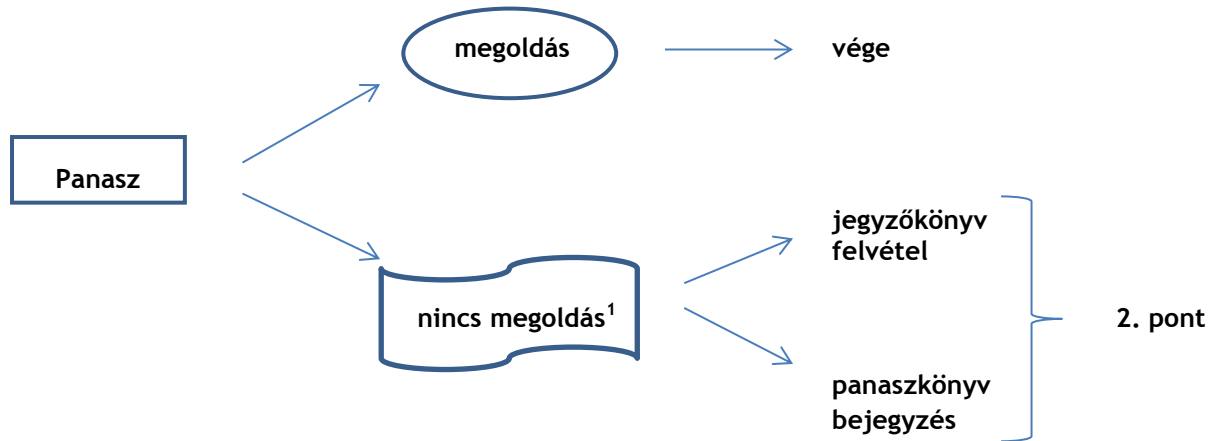
A GDPR-ral kapcsolatos megkeresésekhez kapcsolódó (elektronikus és nyomtatott) levelezést és egyéb dokumentációt, a megkeresést és az arra adott választ tartalmazó dokumentumot az érintett szervezeti egység köteles 5 évig megőrizni, a KELER Csoport Intranet/Központi dokumentumtár/Központi tudásbázis/Panasznyilvántartás megfelelő mappájában tárolni (nyomtatott formájú levelezés esetén a szkennelt verzió kerül az Intranetre, és az eredeti példányt az illetékes szervezeti egység őrzi).

## A panaszkezelés folyamata

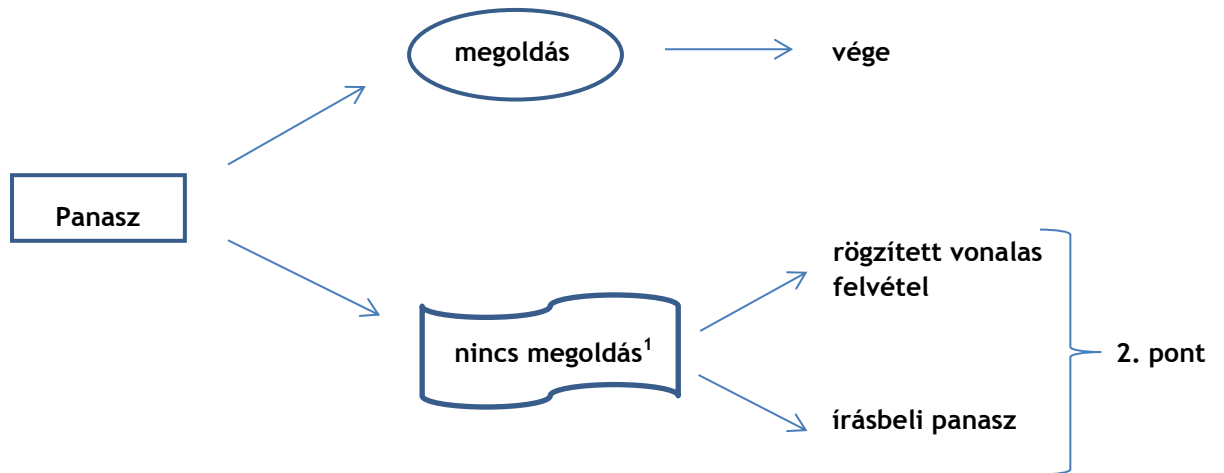
### I. Panasztevő oldaláról (külső folyamat)

#### 1. Szóbeli panasz

##### a) személyesen tett



##### b) telefonon tett



#### 2. Írásbeli panasz

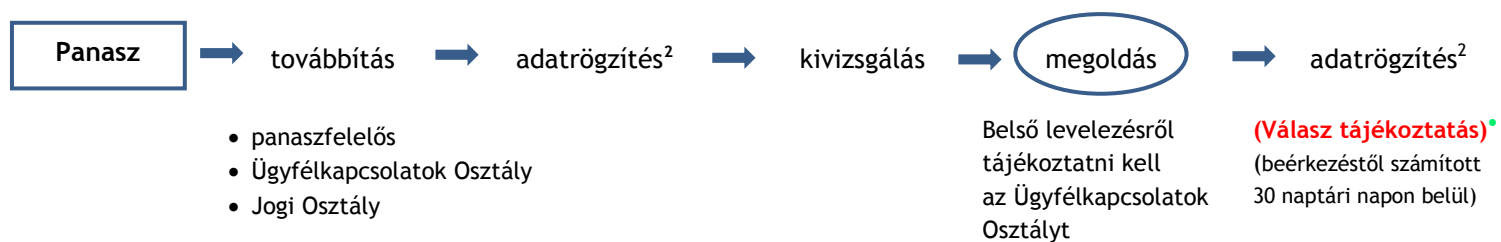


**(Válasz tájékoztatás)**

(beérkezéstől számított  
30 naptári napon belül)

<sup>1</sup> Vagy a javasolt megoldással a panasztevő nem ért egyet.

## II. KELER Csoport oldaláról (belső folyamat)



<sup>2</sup> Panaszkezelési felelős a panasznyilvántartásban.

• Tájékoztatási kötelezettség (ld. Panaszkezelési szabályzat 3.2.2., 3.2.3. és 3.3. pontok - értelemszerűen).