

**A KELER Csoport  
Panaszkezelési szabályzata  
(kivonat)  
Panaszkezelési eljárás**

**Hatálybalépés dátuma: 2024. október 24.**

## Általános rész

### Hatály

**Tárgyi hatály:** Kiterjed a KELER Csoporthoz szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) beérkezett valamennyi Panaszt tartalmazó megkeresésre, amely a KELER Csoport üzletszerű tevékenységének végzésével összefüggésben merül fel. Nem terjed ki a KELER Csoport személyes adatokkal kapcsolatban felmerülő Panaszkezelési tevékenységére, amelyre a 6-06-os A KELER Csoport Adatvédelmi szabályzata irányadó.

**Alanyi hatály:** Kiterjed a KELER Csoport Panaszkezelési eljárással érintett szervezeti egységeire és munkavállalóira, valamint a jelen szabályzat alapján meghatározott Panasztevőre és Panaszra.

### Hivatkozások

#### Jogszabályi hivatkozások:

- Az Európai Parlament és a Tanács 909/2014/EU rendeletének (2014. július 23.) az Európai Unión belüli értékpapír-kiegyenlítés javításáról és a központi értéktárakról, valamint a 98/26/EK és a 2014/65/EU irányelv, valamint a 236/2012/EU rendelet módosításáról (CSDR)
- 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 (EMIR RTS)
- 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 (Bszt.)
- 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

- 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
- 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek Panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

## Rövidítések

Adatvédelmi tisztviselő	A KELER Csoport Adatvédelmi szabályzatában meghatározott személy
Compliance	Illetékességtől függően KELER Compliance vagy KELER KSZF Compliance
Felügyelet	MNB
Jogi terület	KELER Jogi Osztály vagy KELER KSZF senior jogtanácsos
Informatikai jellegű incidens	Az informatikai szolgáltatások szokásos működésének részét nem képező olyan esemény, amely e szolgáltatások megszakadását, kiesését vagy minőségének csökkenését okozza illetve okozhatja.
KELER	KELER Központi Értéktár Zrt.
KELER Csoport	KELER és KELER KSZF együttesen
KELER KSZF	KELER KSZF Központi Szerződő Fél Zrt.
MNB	Magyar Nemzeti Bank
Panasz	<p>Az ügyfélnek a KELER vagy a KELER KSZF - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a KELER vagy a KELER KSZF részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a KELER vagy a KELER KSZF szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.</p> <p>Nem minősül Panasznak az általános tájékoztatás-, vélemény- állásfoglalás kérés, a hatósági megkeresés, kivéve a Felügyelettől érkező olyan megkeresés, amelyet a Felügyelet kifejezetten a Panaszos által a Felügyeletnél előterjesztett kifogás kivizsgálása céljából továbbít. Nem minősül továbbá Panasznak az informatikai jellegű incidens.</p> <p>Az informatikai jellegű incidensekből származó kifogást tartalmazó, az SD-re - bármilyen csatornán - érkező ügyfél-bejelentéseket a jelen szabályzat előírásai szerint kell kezelni. Amennyiben az informatikai jellegű incidensekből származó kifogást tartalmazó, az SD-re érkező ügyfél bejelentés - e szabályzat szerinti - Panaszt tartalmaz, vagy annak minősül e szabályzat előírásai szerint kell eljárni.</p> <p>A KELER kiegyenlítési rendszeréhez csatlakozni kívánó személyek hozzáférési kérelmének elutasítással szembeni Panaszát a 9-01 A hozzáférések kezeléséről szóló értéktári leirat előírásai szerint kell kezelni.</p>

Panaszos	Aki a Panasz meghatározása szerinti kifogással él.
Panasztevő	A Panasz tekintetében 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.
SD	Service Desk Osztály
SÜI	Stratégiai és Ügyfélkapcsolati Igazgatóság
Ügyfél	A 3-01 A KELER Általános Üzletszabályzata és a 3-01 A KELER KSZF Általános Üzletszabályzata által meghatározott jogalany, amely a KELER magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó Panaszát szóban vagy írásban közli.
Ügyfélszolgálat	A KELER Csoport ügyfélszolgálat, a KELER Stratégiai és Ügyfélkapcsolati Igazgatóságán belül működő szervezeti egység

## A Panaszok előterjesztésének, kezelésének módja és határideje

A KELER Ügyfélszolgálat koordinálja, 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 Panasz előterjesztése

#### Szóbeli Panasz tehető:

- Személyesen, a KELER Ügyfélszolgálatán (KELER Zrt., 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.) az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (hétfőtől péntekig 9:00 - 15:00-ig).
- Telefonon: A +36 1 483 6222 telefonszámon munkanapokon 9:00 - 15:00-ig keddenként 8:00 - 20:00-ig.

#### Írásbeli Panasz tehető:

- Személyesen vagy más által átadott (meghatalmazás<sup>1</sup>), - *teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, 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.

<sup>1</sup> A [2. melléklet](#) tartalmazza a KELER Csoport által elkészített meghatalmazás-mintát. A meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba szükséges foglalni, tartalmaznia kell a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosításához szükséges személyes adatokat, továbbá a képviselet terjedelmét, tartalmát, valamint az ügy azonosításához szükséges adatokat.

- 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.

## A Panasz kezelése, kivizsgálása

### Általános szabályok

A KELER Csoport törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a Panaszkezelés teljes folyamata során, így a Panasztételkor, a Panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

A KELER Csoport a Panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

A KELER csoport a Panaszok bejelentésével, kezelésével összefüggésben személyes adatokat kezel, az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja (jogi kötelezettség teljesítése). Az adatkezelési tájékoztató elérhető a KELER honlapján (<https://www.keler.hu/Adatvedelem/>).

A KELER Csoport a Panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a KELER Csoport között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A KELER Csoport a Panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ennek érdekében a Panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

Annak érdekében, hogy a Panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítsa az ügyféllel fennálló kapcsolat teljes tartama alatt, a KELER Csoport törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, Panaszok kezelése során is.

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

A Panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az Ügyfélszolgálat végzi, a jelen Szabályzatban megfogalmazottak alapján a Panaszok kezelését, valamint a Panaszok nyilvántartási, rögzítési feladatait.

Amennyiben a Panasztevő az írásbeli Panaszát nem az Ügyfélszolgálat részére küldi meg vagy a KELER Csoport ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem az ügyfélszolgálati munkatárs részére adja át, a Panaszt átvevő munkatárs a beérkezést követően haladéktalanul köteles továbbítani a Panaszt az Ügyfélszolgálat részére.

Az Ügyfélszolgálat a Panasz érkezését követően a Jogi területtel való konzultációt követően kijelöli a Panasz által érintett és ezáltal a választervezet elkészítésére, valamint a Panasz kivizsgálására kötelezett szakterület vezetőjét és határidő mellett felhívja a Panasz kezelésére.

A Panasz által érintett szakterület 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 és a jogorvoslati záradékot. A Panasz által érintett szakterület a választ közérthetően fogalmazza meg. A Panasz által érintett szakterület a Panaszok kivizsgálása során - az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére - tájékoztatja a Panasztevőt illetve a Panaszost a vizsgálat állásáról.

A KELER Csoport nem rendelkezik az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszerrel, így az elektronikus úton érkezett Panaszra postai úton küldi meg az indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszát a Panasztevő részére.

Amennyiben a Panasztevő 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 határideje**

A Panasz elintézésének vagy a Panasztevő érdemi tájékoztatásának határideje a Panasz közlését követő 15 munkanap, de a KELER Csoport mindent megtesz annak érdekében, hogy a lehető leggyorsabban kivizsgálja a Panaszt és kérésre tájékoztatást nyújtson az ügy aktuális állásáról.

Kivétel a 15 munkanapos válaszadási határidő alól: A KELER szolgáltatásaival összefüggésben érkezett, az értékpapír-kiegyenlítési rendszerhez való csatlakozással, a rendszerben való részvétellel, valamint a rendszertagság megszüntetésével illetve megszűnésének feltételeivel kapcsolatos reklamáción kívül eső egyéb Panaszok esetén, amennyiben a Panasz megválaszolására 15 munkanapon belül nem lenne lehetőség, úgy a Panaszt a KELER legkésőbb 30 napon belül válaszolja meg.

A Panasz elintézési határidejének kezdőnapja a Panasz közlését illetve beérkezését követő nap.

A Panasz elintézési határidejének betartását az Ügyfélszolgálat munkatársa, valamint a Panasz elintézésére kijelölt szervezeti egység közvetlen vezetője ellenőrizni köteles. Ha nem adható válasz a fentiekben előírt határidőn belül, a KELER Csoport a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megadja a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Elektronikus úton tett Panasz esetén az Ügyfélszolgálat a Panasz érkezését követő egy munkanapon belül elektronikus válaszlevél formájában tájékoztatja a Panasztevőt a Panasz azonosítására szolgáló adatokról, a Panaszkezelési szabályzat kivonatának honlapon történő elérhetőségéről (Panaszkezelési eljárás) és arról, hogy megkeresését a KELER Csoport Panaszként kezeli és azt a lehető leggyorsabban kivizsgálja, melynek eredményét a jogszabály által előírt határidőn belül postai úton küldi meg a Panasztevő részére.

Postai úton tett Panasz esetén az Ügyfélszolgálat a Panaszkezelés folyamatáról erre irányuló kérés esetén nyújt írásbeli tájékoztatást.

A Panasz elintézési határideje alatt a Panaszt kezelő szervezeti egység köteles az indokolással ellátott álláspontját, válaszát a Panaszkezelési szabályzat rendelkezéseinek megfelelően elkészíteni.

Amennyiben a Panasz kivizsgálásához a Panasztevőnél rendelkezésre álló további - így különösen a Panaszos azonosításához, a Panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra, dokumentumokra van szükség, úgy a Panasz intézésére kijelölt szervezeti egység munkatársa 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 jogszabály által meghatározott határidőn belül a Panasztevőnek megküldje.

A Panaszkezelés során különösen a következő adatok, dokumentumok kérhetőek a Panasztevőtől 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;
- 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.

Amennyiben a Panasz kivizsgálásához a Panasztevőnél rendelkezésre álló további - így különösen a Panaszos azonosításához, a Panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információk, dokumentumok nem kerülnek kellő időben a Panasz intézésére kijelölt szervezeti egység munkatársának 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 válaszadási határidők betartásának biztosítása érdekében a Panaszt kezelő szervezeti egység indokolással ellátott álláspontját tartalmazó válaszlevelet a határidő lejártát megelőző legkésőbb 5 munkanapon belül megküldi a Jogi terület részére, mely terület 5 munkanapon belül véleményezi a választervezetet, majd a Panaszt kezelő szervezeti egység tájékoztatása mellett a végleges levelet

továbbítja az Ügyfélszolgálat részére is. A Panaszra adott válaszban rögzítendőek a Panasz azonosítására szolgáló adatok, továbbá a Panasz érkezésének időpontja, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolása, egyértelmű megjelölése. A Panaszt kezelő szervezeti egység írásbeli válasz esetén gondoskodik a cégszerű aláírásról, majd továbbítja az Ügyfélszolgálat részére, aki intézkedik a kézbesítésről.

Az Ügyfélszolgálat a Panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot tartalmazó választ postai úton, tértivevényes levélben küldi meg a Panasztevő részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A Panaszos és a Panasztevő személyes adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások, a GDPR, az Infotv. és az ezek figyelembevételével kialakított, a 6-06 A KELER Csoport Adatvédelmi szabályzata által rögzített szabályoknak megfelelően kell kezelni.

A válasz kézbesítése során az Ügyfélszolgálat köteles biztosítani a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét.

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 szervezeti egység munkatársa, valamint a folyamatban egyébként érintettek a Panaszkezelés során kötelesek úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljék 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.

Az Ügyfélszolgálaton tett szóbeli Panasz esetén az ügyfélszolgálati munkatárs köteles tájékoztatni a Panasztevőt a Panaszkezelési szabályzat kivonatának (Panaszkezelési eljárás) elérhetőségéről, illetve a Panaszkönyvbe történő bejegyzés lehetőségéről. A KELER Csoport személyes ügyintézés során - a Panasztevő ez irányú kérése esetén - kellő időt és megfelelő környezetet biztosít a Panaszkezelési eljárás tanulmányozására. A szóbeli Panasz felvételét követően a munkatárs tájékoztatja az ügyfelet a Panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Ugyanazon tényállásra vonatkozó, különböző időpontban, különböző csatornákon érkezett Panaszokat a Panasznyilvántartásban minden esetben rögzíteni szükséges.

Telefonon történő Panaszkezelés esetén a KELER Csoport a Panasztevővel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti. A telefonon történő panaszkezelés szabályait a lenti, „Telefonon érkezett Panasz kezelésére vonatkozó további szabályok” fejezet tartalmazza.



### A) Jegyzőkönyv felvétele

Ha a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Panasztevő a Panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyfélszolgálati munkatárs a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. Személyesen közölt szóbeli Panasz esetén az ügyfélszolgálati munkatárs a jegyzőkönyv egy másolati példányát, illetve az ügyféléterben elérhető, a KELER Csoport Panaszkezelési szabályzat kivonatának egy példányát a Panasztevőnek átadja, telefonon közölt szóbeli Panaszok esetén a jegyzőkönyvet az indoklással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevéllel egyidejűleg megküldi a Panasztevőnek, egyebekben az írásbeli Panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

#### 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 Panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- a Panasz részletes leírása, a Panasszal érintett kifogások (az egyes Panaszelemek) elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszban foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen 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

#### Telefonon érkezett Panasz kezelésére vonatkozó további szabályok

Telefonon történő Panaszkezelés esetén a KELER Csoport biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén az ügyfélszolgálati 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:
  - írásban elküldi a KELER Csoport felé (a fentebb meghatározott) elérhetőségeinek valamelyikére, vagy
  - a KELER Csoport Panasz bejelentésére szolgáló telefonszámán keresztül szóban teszi meg Panaszát. Ehhez a munkatársnak tájékoztatnia kell a Panasztevőt a Panasz bejelentésére szolgáló közvetlen telefonszámról.

A KELER Csoport a Panasz felvételét megelőzően tájékoztatja a Panasztevőt a KELER Csoport Panaszkezelési eljárását részletesen bemutató, a Panaszkezelési szabályzat alapján készített kivonat 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/)).

Az Ügyfélszolgálat munkatársa a Panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során közérthető, szakszerű és érdemi információt nyújt az ügyfelek részére.

Amennyiben az Ügyfélszolgálathoz befut a Panasztevő hívása, akkor a beérkező hívás automatikusan rögzítésre kerül.

A Panasz megoldását követően az egységes panasznyilvántartásban az Ügyfélszolgálat 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, valamint az adatkezelésre vonatkozó információkról. A telefonon közölt Panaszokról készült hangfelvételt 10 évig meg kell őrizni.

Telefonon közölt szóbeli Panasz esetén tájékoztatni kell az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem ([3. melléklet](#)) előterjesztésének módjáról.

A hangfelvételtől készült jegyzőkönyv és a hangfelvételtől készült másolat - az ügyfél kérésének megfelelően - a Panaszra adott válasszal egyidejűleg, de legkésőbb 25 napon belül megküldésre kerül.

A Panaszt kezelő szervezeti egység az indokolással ellátott álláspontját tartalmazó válaszlevelet a Panasz közlését követő 15 munkanapon belül - a szükséges jogi jóváhagyást követően - továbbítja az Ügyfélszolgálat részére, aki a válaszlevelet postai úton megküldi a Panasztevőnek, a szóbeli Panaszról készült jegyzőkönyv másolatával együtt, amennyiben erre a Panasztevő kérését figyelembe véve az indokolással ellátott álláspont megküldéséig nem került sor.

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 15 munkanapos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén figyelemfelhívásra alkalmas módon kötelező tájékoztatni a Panasztevőt arról, hogy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződészeggéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

## A Panasz rögzítésének módja

Panasz esetén az Ügyfélszolgálat köteles rögzíteni a Panaszt és az arra vonatkozó információt a KELER által a KELER Csoport részére fenntartott Panaszkezelési nyilvántartásban. Az Ügyfélszolgálatnak a központi Panasznyilvántartásban a KELER Csoport Panaszkezelési szabályzatban meghatározott adatokat rögzítenie kell, különösen, de nem kizárólagosan az alábbiakat:

- a Panasztevő megnevezése (Panaszban beazonosított személy neve),
- a benyújtás időpontja (T nap),
- leírás (beérkezett Panaszok rövid összefoglalása a Panasz tárgyát képező tény vagy esemény megjelölésével),
- Panasz tárgyát képező esemény, tény megjelölése
- eredmény, azaz a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása (EI/EU és a Panasz elintézésének/rendezésének módja),
- elutasítás esetén annak indoklása,
- intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a Panasz megoldásának ideje (elintézésének - Panasztevő tájékoztatásának - időpontja (levél esetén a postára adás, e-mail esetén a kiküldés dátuma),

A KELER Csoportot érintő Panaszok esetében a Panasszal kapcsolatos (elektronikus és nyomtatott) levelezést és egyéb dokumentációt, a Panaszt és az arra adott választ tartalmazó dokumentumot az Ügyfélszolgálat, illetve a Panaszt kezelő illetékes szervezeti egység köteles az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított 10 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 az Ügyfélszolgálat a Jogi területtel való konzultációt követően a szükségeshez képest tájékoztatja a Panasztevőt az igénybe vehető igényérvényesítési módokról, illetve a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervről, szervezetről.

A Panasztevőt tájékoztatni kell továbbá arról, hogy:

- a jogérvényesítési lehetőségekről történő tájékoztatás a Panaszok érvényesítésének lehetséges útjairól ad tájékoztatást - annak eldöntése, hogy az egyes esetekben a Panaszos jogosult-e a Panasz megtételére az eljáró szerv, szervezet előtt, az az eljáró szerv, szervezet hatásköre;
- a KELER Csoportnak nem feladata a hatáskörébe nem tartozó jogi vagy egyéb problémára, így az ezzel kapcsolatos igényérvényesítési vagy megoldási módokra vonatkozóan részletes jogi vagy egyéb felvilágosítást adni.

Személyes adatok kezelésével kapcsolatos ügyfélmegkereséssel megszólított terület minden esetben köteles továbbítani azt az Adatvédelmi tisztviselő részére, másolatban az Ügyfélszolgálatnak is megküldve. Az Adatvédelmi tisztviselő javaslatot tesz az Ügyfélszolgálat és az illetékes terület felé

(ideértve a KELER KSZF-et is) a megkeresésre adandó válaszra, amely alapján a válasz végső formátumát az Ügyfélszolgálat készíti elő, és jóváhagyás céljából megküldi az Adatvédelmi tisztviselő és a Jogi terület számára.

Az érintett által a személyes adatainak kezelése vonatkozásában az Infotv. szerint benyújtott, érintett jogai érvényesítésére irányuló kérelmet annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb huszonöt napon belül elbírálja a KELER Csoport, és döntéséről az érintettet írásban, vagy ha az érintett a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton értesíti. Ezen megkeresések mindaddig nem kezelendők Panaszként, ameddig az Ügyfél nem kifogásolja az adatkezelést.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos megkeresések nyilvántartását az Ügyfélszolgálat és a KELER Adatvédelmi tisztviselője vezeti, a KELER Csoport Panaszkezelési nyilvántartása mellett külön nyilvántartásban rögzíti, azokat a megkereséseket külön megjelölve, amelyek kapcsán a KELER/KELER KSZF által adott választ és visszajelzést az Ügyfél nem fogadja el, azzal szemben kifogással élt, és így személyes adatok kezelésével kapcsolatos megkeresése, levelezése adott esetben hivatalos Panasz megjelölést is kap. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Panaszhoz kapcsolódó (elektronikus és nyomtatott) levelezést és egyéb dokumentációt, a megkeresést és az arra adott választ az érintett szervezeti egység köteles 10 évig megőrizni.

#### **Visszatérő Panasz kezelésének módja**

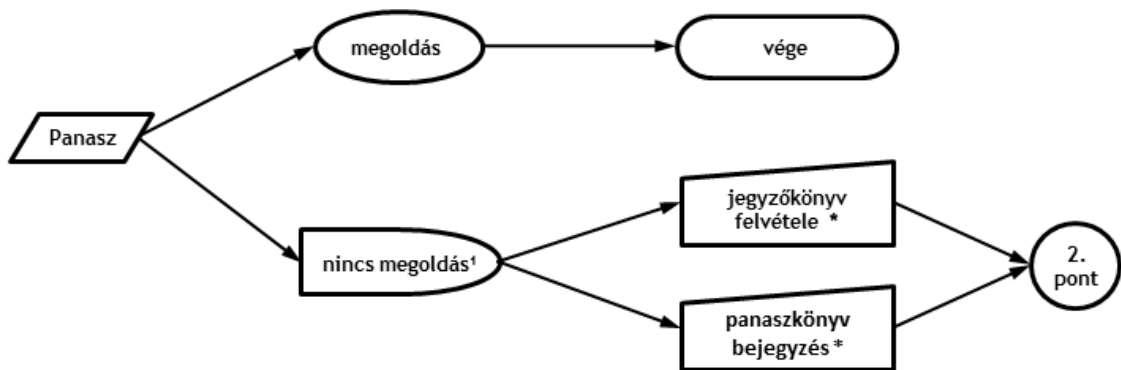
A Panaszos ismételt - a korábbi Panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó - Panaszára a KELER illetve a KELER KSZF a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a jogszabályi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg a Panasztevő számára, hogy a korábbi Panaszra adott választ csatolja, valamint a Panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

## 1. melléklet - A Panaszkezelés folyamata

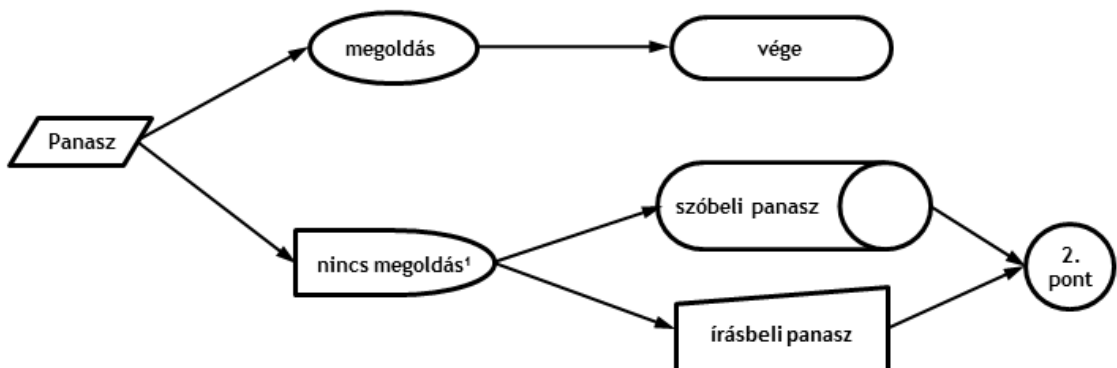
### 1. Panasztevő oldaláról (külső folyamat)

#### 1. SZÓBELI PANASZ \*

##### a) személyesen tett \*



##### b) telefonon tett \*

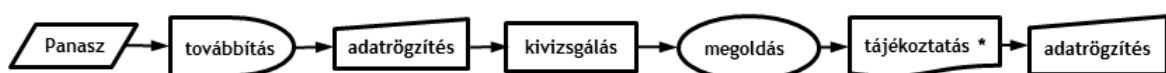


¹ vagy a javasolt megoldással a panasztevő nem ért egyet

#### 2. ÍRÁSBELI PANASZ



### 2. KELER Csoport oldaláról (belső folyamat)



## 2. melléklet - MEGHATALMAZÁS PANASZ BENYÚJTÁSÁHOZ

Alulírott

Ügyfél neve: .....

Ügyfél székhelye: .....

Ügyfél képviselőjében eljáró személy: .....

Szül. hely, idő: .....

Sz.ig.szám / útlevélszám: .....

Lakcím: .....

**ezúton meghatalmazom**

Név: .....

Szül. hely, idő: .....

Sz.ig.szám / útlevélszám: .....

Lakcím: .....

hogy a KELER Központi Értéktár Zrt.-nél/ KELER K SZF Központi Szerződő Fél Zrt.-nél\* meglévő alábbi üggyhöz kapcsolódóan helyettem, nevemben Panaszt tegyen, a Panaszkezelési eljárás során eljárjon, és ezzel kapcsolatban helyettem és nevemben minden jognyilatkozatot - akár írásban, akár szóban - megtegyen.

Ügy beazonosítható pontos megjelölése: .....

.....

.....

Jelen meghatalmazásom a fent megjelölt ügy szerinti szolgáltatással kapcsolatban tett Panaszjelzés során kiterjed valamennyi bank-, értékpapír-, vagy üzleti titoknak minősülő információ meghatalmazott részére történő kiadására is.

Kelt: \_\_\_\_\_, (év) \_\_\_\_\_ (hónap) \_\_\_\_\_ (nap) A meghatalmazást elfogadom.

\_\_\_\_\_

meghatalmazó

\_\_\_\_\_

meghatalmazott

**Előttünk mint tanúk előtt:**

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1. Tanú aláírása

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Tanú aláírása

\*a megfelelő aláhúzendó

