

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

Hatálybalépés dátuma: 2017. december 11.

ÁLTALÁNOS RÉSZ

A szabályzat hatálya

- Tárgyi hatálya: Kiterjed a KELER-hez és a KELER KSZF-hez szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen átadott vagy postai úton kézbesített irat, telefax, elektronikus levél) beérkezett valamennyi panaszos megkeresésre.
- Alanyi hatálya: Kiterjed a KELER és a KELER KSZF a 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
- 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 (Korm. rend.)
- 9/2009. (II.27.) MNB rendelet a tőkepiaci 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
- 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

A szabályzatban használt rövidítések

Ügyfél	KELER és KELER KSZF Általános Üzletszabályzataiban meghatározott jogalany
MNB	Magyar Nemzeti Bank/Felügyelet
KELER	KELER Központi Értéktár Zrt.
KELER KSZF	KELER KSZF Központi Szerződő Fél Zrt.
KELER Csoport	KELER és KELER KSZF együttesen

A PANASZ, 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 átadott vagy postai úton kézbesített irat, telefax, elektronikus levél) beérkezett megkeresés, amely valamely kérdés kivizsgálására, intézkedés megtételére vagy anyagi igény előterjesztésére irányul. Nem minősül panasznak a hatósági megkeresés, kivéve a Felügyeletől érkező olyan megkeresés, amelyet a Felügyelet kifejezetten a panaszos által a Felügyeletnél előterjesztett kérdés kivizsgálása céljából elintézés miatt továbbít az érintett részére.

A jelen Szabályzat szempontjából panaszos az az Ügyfél, akit a KELER és a KELER KSZF működése, magatartása, tevékenysége vagy mulasztása hátrányosan érint és ezért a panasz megkereséssel él.

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 KSZF működésével kapcsolatos panaszok kezelését kiszervezett tevékenységként, a KELER KSZF és a KELER között létrejött kiszervezési megállapodás keretében a KELER végzi.

A KELER Csoporthoz panasz az alábbi módokon terjeszthető elő

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 6100 telefonszámon hétfőtől péntekig 7:00 - 20:00-ig.
- 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 egyaránt a KELER és KELER KSZF 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 e-mail címre, vagy a KELER KSZF részére a 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 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 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 kérésére tájékoztatást nyújtson az ügy aktuális állásáról. A vállalt határidő a panasz közlésétől, illetve beérkezésének időpontjától számítandó. A panasz elintézési határideje alatt a panaszt kezelő munkatárs köteles az indokolással ellátott álláspontját, válaszát megküldeni a panasztevőnek.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a panasztevőnél rendelkezésre álló további - így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra, dokumentumokra van szükség, úgy a panaszt intéző munkatárs haladéktalanul, de legfeljebb a panasz beérkezésétől számított 10 naptári napon belül felveszi a panasztevővel a kapcsolatot és minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy további 10 naptári napon belül beszerezze azokat. A fennmaradó 10 naptári nap áll rendelkezésre a panasz elbírálására. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a panasztevőnél rendelkezésre álló további - így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információ, dokumentumok nem állnak kellő időben a KELER Csoport rendelkezésére, a panasz elbírálására a rendelkezésre álló információk, dokumentumok alapján kerül sor.

A panaszkezelés során rögzíthető adatok:

- 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 adatai;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatok.

A panasztevő személyes adatait az Infotv. és az annak figyelembevételével kialakított, a KELER Csoport belső, a személyes adatok védelmére és adatbiztonságára vonatkozó szabályzatának megfelelően kell kezelni.

A panaszt kezelő munkatárs a Korm. rend. 2. § (6) bekezdése alapján a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Szóbeli panaszok kezelése

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

A Panasztevőnek tájékoztatást kell kapnia a Panaszkezelési eljárás 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 kiváltja.

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 panasz esetén a panaszt kezelő munkatárs a jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

- a) a panasztevő kérésére 25 naptári napon belül;
- b) ha a panasztevő nem kéri, a KELER Csoport indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg, a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg.

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 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 beérkező panasz esetén minden olyan KELER Csoport munkatársnak, aki nem rendelkezik hangrögzítő telefonnal, tájékoztatnia kell a panasztevőt, hogy a panaszát a jogszabályi megfelelés biztosítása érdekében két módon teheti meg:

- vagy írásban elküldi a KELER Csoport felé a fentebbi elérhetőségek valamelyikére,
- vagy pedig a KELER Csoport panaszkezelési felelőseinek rögzítő telefonján keresztül tudja szóban megtenni 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 a közvetlen telefonszámáról).

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a beszélgetés elején fel kell hívni a panasztevő figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül és tájékoztatni kell a hangfelvétel megőrzési idejéről. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. A panasztevő kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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

PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A panasz elutasítása esetén kötelező tájékoztatni a panasztevőt arról, hogy

- a) amennyiben a Hpt. 6. § (1) bekezdésének 28. pontja alapján fogyasztónak minősül
 - az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Krisztina Plaza, levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777, telefon: +36 40 203 776) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. Az MNB formanyomtatványa az alábbi

helyen érhető el: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>;

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat;
- amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül, a Pénzügyi Békéltető Testület (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: +36 80 203 776) eljárását kezdeményezheti. Az eljárás kezdeményezéséhez kapcsolódó formanyomtatványok az alábbi helyen érhetők el: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>;
- a KELER Csoport a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása szerinti általános alávetési nyilatkozatot nem tett;

b) minden egyéb esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása esetén a panasztevőt tájékoztatni kell továbbá arról, hogy a panaszkezelést végző szervezeti egység álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) az MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

A panasz elutasítása esetén a panasztevőt - amennyiben a Hpt. 6. § (1) bekezdésének 28. pontja alapján fogyasztónak minősül - tájékoztatni kell továbbá arról, hogy külön kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem formanyomtatványának megküldését igényelheti.

A panasztevő ilyen tartalmú külön kérése esetén a panaszkezelést végző szervezeti egység a szükséges formanyomtatványokat - elektronikus hozzáféréssel rendelkező panaszos számára elektronikus úton, más esetben postai úton - haladéktalanul megküldi, amely térítésmentesen történik, azért külön díj nem számolható fel.

A panasztevő ilyen tartalmú külön kérését a panaszkezelést végző szervezeti egységhez a „Panaszok előterjesztésének, kezelésének módja és határideje” pontjában meghatározott időpontokban, helyeken, és módon terjesztheti elő.

A panaszok kezelésének határideje

A panasz elintézésének vagy a panaszos érdemi tájékoztatásának határideje 30 naptári nap, amely határidő a panasz beérkezésének időpontjától számítandó.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén - amennyiben a Hpt. 6. § (1) bekezdésének 28. pontja alapján fogyasztónak minősül - az Ügyfelet tájékoztatni kell továbbá arról, hogy külön kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja

előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem formanyomtatványának megküldését igényelheti.

Az panasztevő ilyen tartalmú külön kérése esetén a panaszkezelést végző szervezeti egység a szükséges formanyomtatványokat - elektronikus hozzáféréssel rendelkező Ügyfél számára elektronikus úton, más esetben postai úton - haladéktalanul megküldi, amely térítésmentesen történik, azért külön díj nem számolható fel.

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 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.

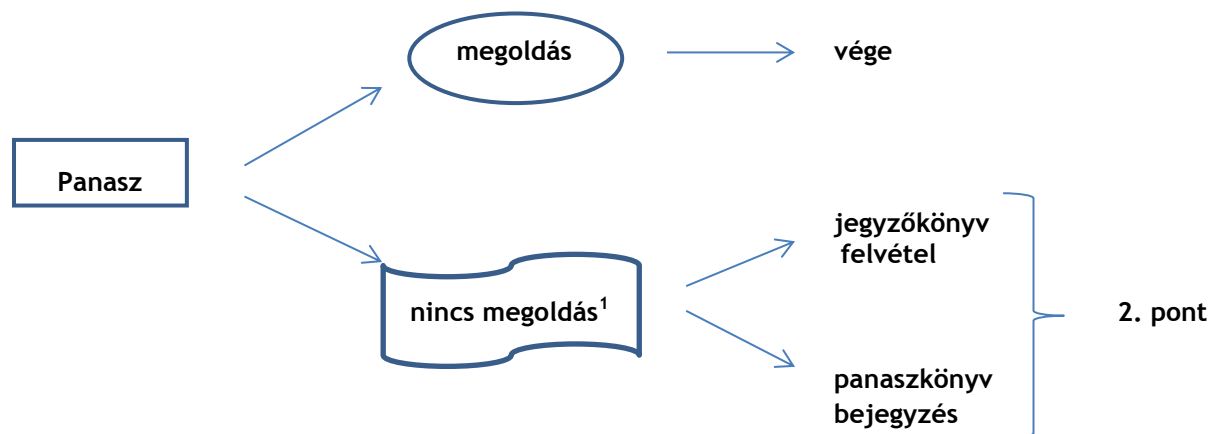
Egyéb megkeresések kapcsán követendő eljárás

Amennyiben a panasztevő által ismertetett kérdés nem minősül jelen Szabályzat szerint panasznak, vagy annak megválaszolására a KELER-nek vagy KELER KSZF-nek nincsen hatásköre, úgy a KELER vagy KELER KSZF a Jogi Osztállyal való konzultációt követően a szükségeshez képest tájékoztatja a panaszost a panaszos által igénybe vehető igényérvényesítési módokról, illetve az illetékes, vagy hatáskörrel rendelkező szervezetről.

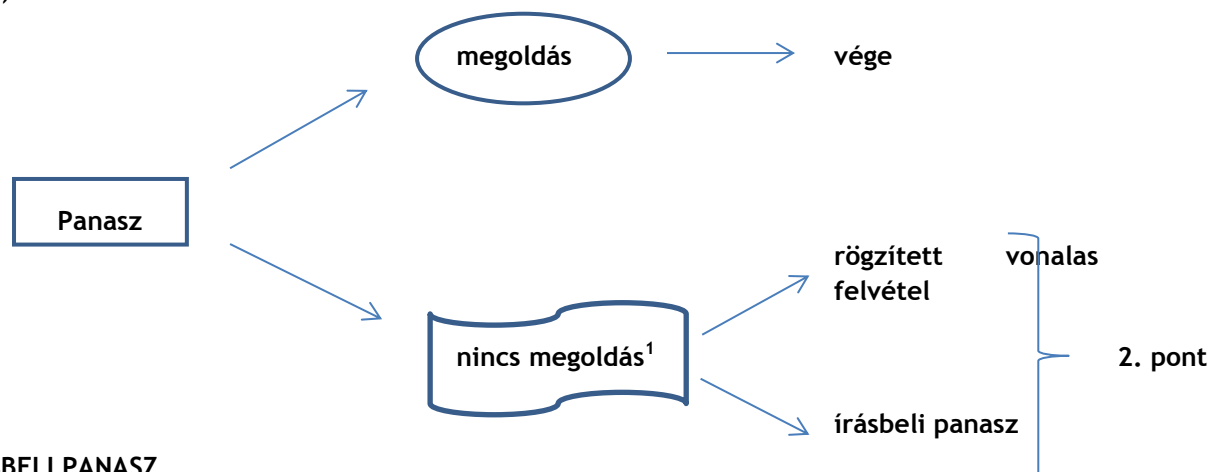
A panaszkezelés folyamata

I. SZÓBELI PANASZ

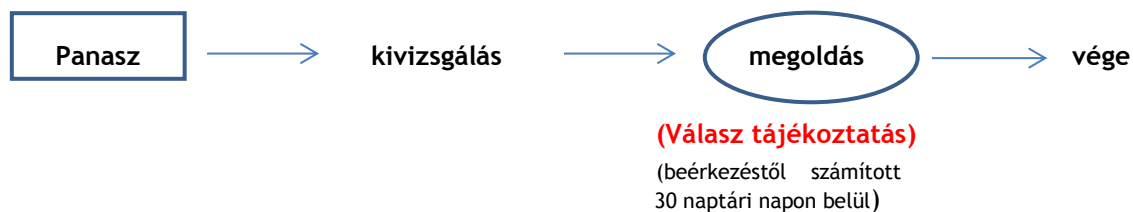
a) személyesen tett



b) telefonon tett



II. ÍRÁSBELI PANASZ



¹ Vagy a javasolt megoldással a panasztevő nem ért egyet.