

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

Hatálybalépés dátuma: 2021. június 15.

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. Jelen szabályzat hatálya nem terjed ki a KELER Csoport személyes adatokon végzett panaszkezelési tevékenységére, arra a KELER Csoport Adatkezelési szabályzata irányadó.

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 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
- 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 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 szenior jogtanácsos
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	A KELER-rel vagy a KELER KSZF-fel történő szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti teljesítéssel, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt megelőzően a KELER vagy a KELER KSZF szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) beérkezett kifogás. 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. Az informatikai jellegű incidensekből származó kifogást tartalmazó, az SD-re - bármilyen csatornán - érkező ügyfél-bejelentéseket a Service Desk bejelentések, valamint informatikai incidensek és problémák kezelése utasítás előírásai szerint kell kezelni.
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 Csoport
SÜI	Stratégiai és Ügyfélkapcsolati Igazgatóság
Ügyfél	KELER és KELER KSZF Általános Üzletszabályzataiban meghatározott jogalany
Ügyfélszolgálat	A Stratégia és Ügyfélkapcsolatokon 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 6240 telefonszámon munkanapokon 9:00 - 15:00-ig keddenként 8:00 - 20:00-ig.
- Az informatikai jellegű incidensből eredő kifogások esetén, telefonon a KELER Service Desk felé a +36 1 483 6120 telefonszámon hétfőtől péntekig 7:00 - 20:00-ig.

Írásbeli panasz tehető:

- Személyesen vagy más által átadott, - *formai kööttségektől 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.
- 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.
- Telefaxon a KELER részére a +36 1 483 6194 számon, a KELER KSZF részére a +36 1 342 3539 számon folyamatosan.
- Elektronikus levél formájában a KELER részére a keler@keler.hu e-mail címre, vagy a KELER KSZF részére a kelerccp@kelerkszf.hu címre, folyamatosan.
- Az informatikai jellegű incidensből eredő kifogások 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. 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 érkeztetését 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.

Amennyiben a panasztevő a korábban előterjesztett, a KELER Csoport által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten 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.

Elektronikus úton tett panaszok esetén az Ügyfélszolgálat a panasz érkeztetését követő egy munkanapon belül elektronikus válaszlevél formájában tájékoztatja a panasztevőt arról, hogy megkeresését a KELER Csoport panaszként kezeli és azt a lehető leggyorsabban kivizsgálja, melynek eredményét a jogszabály által előírt határidőn belül közli a panasztevővel. A panasz elintézési határideje alatt a panaszt kezelő szervezeti egység köteles az indokolással ellátott álláspontját, válaszát jelen szabályzat rendelkezéseinek megfelelően elkészíteni.

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 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;
- 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.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a panasztevőnél rendelkezésre álló további - így különösen a panaszos azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnyal 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 10 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 panaszt kezelő szervezeti egység írásbeli válasz esetén gondoskodik a cégszerű aláírás érdekében majd továbbítja az Ügyfélszolgálat részére, aki intézkedik a kézbesítés érdekében.

A panasz által érintett szakterület a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó válaszát - a panasztevő eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz a panasztevő kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a panasztevő által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő. Elektronikus úton küldött panaszválaszok kézbesítése az Ügyfélszolgálat feladata.

A panasztevő személyes adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások, a GDPR, az Infotv. és az ezek figyelembevételével kialakított, a KELER Csoport 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 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 elérhetőségéről, illetve a Panaszkönyvbe történő bejegyzés lehetőségéről. Ugyanazon tényállásra vonatkozó, különböző időpontban, különböző csatornákon érkezett panaszokat a panasznyilvántartásban minden esetben rögzíteni szükséges.

A) Jegyzőkönyv felvétele

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panasztevő a panasz kezelésével nem ért egyet, az ügyfélszolgálati munkatárs a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati munkatárs a jegyzőkönyv egy másolati példányát, illetve az ügyféltérben elérhető, a KELER Csoport Panaszkezelési szabályzata alapján készített Panaszkezelési eljárás 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. Telefonon történt panaszkezelés esetén a KELER Csoport a panasztevővel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 10 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 hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Fentiekben meghatározott lehetőségekről - a telefonos ügyintézés kezdetekor - a panasztevőt minden esetben tájékoztatni kell.

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 ügyintézés.

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 munkatárának tájékoztatnia kell a panasztevőt, hogy a panaszát a jogszabályi megfelelés biztosítása érdekében két módon teheti meg:
 - vagy írásban elküldi a KELER Csoport felé (a fent meghatározott) elérhetőségeinek valamelyikére,
 - vagy pedig a KELER Csoport ügyfélszolgálatán keresztül szóban teszi meg panaszát, ehhez a munkatárnak át kell kapcsolnia a panasztevőt az Ügyfélszolgálat vonalára, vagy tájékoztatnia kell a panasztevőt az Ügyfélszolgálat közvetlen telefonszámáról.
- Az Ügyfélszolgálat a panasz felvételét megelőzően tájékoztatja a panasztevőt a KELER Csoport panaszkezelési eljárását részletesen bemutató, a Panaszkezelési szabályzat 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/)).
- Az Ügyfélszolgálat munkatársa a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során közérthető, szakszerű és érdemi információt nyújt az ügyfelek részére.
- Amennyiben az Ügyfélszolgálatához befut a panasztevő hívása, akkor a beérkező hívás automatikusan rögzítésre kerül.
- A panasz megoldását követően az intraneten vezetett egységes nyilvántartásban 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. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 10 évig meg kell őrizni.

A szóbeli panasz felvételét követően az Ügyfélszolgálat munkatársa tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A panaszt kezelő szervezeti egység a KELER Csoport tagja által indokolással ellátott álláspontját tartalmazó válaszlevelet a panasz közlését 15 munkanapon belül - a szükséges jogi jóváhagyást követően - továbbítja az Ügyfélszolgálat részére, aki a válaszlevelet 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 szerződésszegéssel 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.

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, érintetti 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.

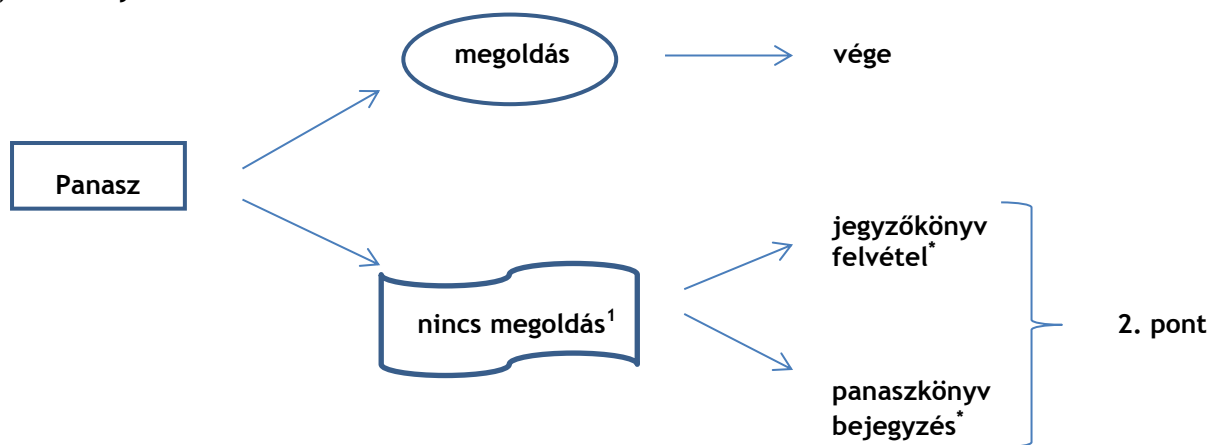
A személyes adatok kezelésével kapcsolatos megkeresések nyilvántartását az Ügyfélszolgálat és a KELER Adatvédelmi tisztviselője vezeti, a KELER Csoport panaszkezelési nyilvántartása mellett külön nyilvántartásban rögzíti, azokat a megkereséseket külön megjelölve, amelyek kapcsán a KELER/KELER KSZF által 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.

A panaszkezelés folyamata

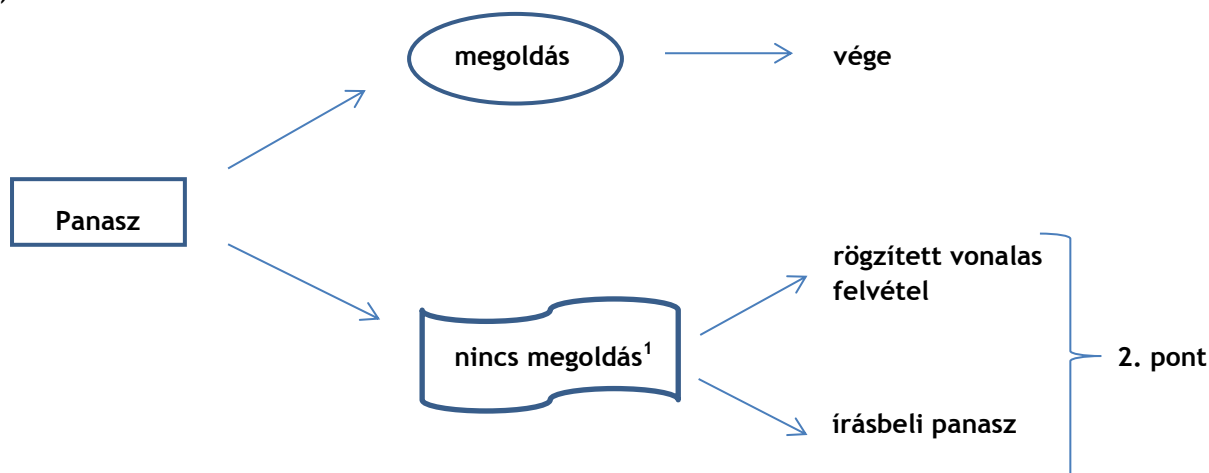
I. Panasztevő oldaláról (külső folyamat)

1. Szóbeli panasz*

a) személyesen tett*



b) telefonon tett*



2. Írásbeli panasz

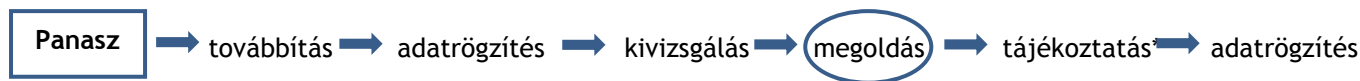


(Válasz tájékoztatás)

(beérkezéstől számított 15 munkanapon belül, kivétel 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.)

¹ Vagy a javasolt megoldással a panasztevő nem ért egyet.

II. KELER Csoport oldaláról (belső folyamat)



- Ügyfélszolgálat
- Jogi terület

Belső levelezésről tájékoztatni kell az Ügyfélszolgálatot

(Válasz tájékoztatás)*
 (beérkezéstől számított 15 munkanapon belül, kivétel a KELER szolgáltatásaival összefüggésben érkezett, az értékpapír-kiegyenlítési rendszerhez való csatlakozással, a rendszerben való részvétellel, valamint a rendszertagság megszüntetésével, illetve megszüntésének 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.)

* Tájékoztatási kötelezettség (ld. Panaszkezelési szabályzat 2.2.2., 2.2.3. és 2.3. alfejezetek - értelemszerűen).