

A KELER Csoport Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzata

A file megnevezése:	6-11 Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzat_v.2.4_final.docx
Felelős szervezeti egység:	Biztonsági Menedzsment
Szabályzat száma:	6-11
Hatályba lépés dátuma	2020. november 23. napján
Felülvizsgálat időpontja:	2020. november

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	2
1.1 BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	2
1.2 FELÜLVIZSGÁLAT IDŐPONTJA.....	2
1.3 A SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	2
1.4 HIVATKOZÁSOK.....	2
1.5 HATÁLYON KÍVÜL KERÜLŐ SZABÁLYZATOK.....	3
1.6 VERZIÓKÖVETÉS.....	3
1.7 A SZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK.....	3
2. BEVEZETÉS.....	5
3. RENDKÍVÜLI HELYZETEK OSZTÁLYOZÁSA, MINŐSÍTÉSE	7
3.1 RENDKÍVÜLI HELYZETEK FAJTÁI.....	7
3.2 RENDKÍVÜLI HELYZET MINŐSÍTÉSÉRE JOGOSULTAK	7
3.3 RENDKÍVÜLI HELYZETEK KEZELÉSE	7
4. A RENDKÍVÜLI HELYZETEK MEGELŐZÉSÉNEK / ELHÁRÍTÁSÁNAK ELJÁRÁSI RENDJE	10
4.1 ELJÁRÁS KATASZTRÓFAHELYZET ESETÉN	10
4.2 ELJÁRÁS KRÍZIS, RÉSZLEGES LEÁLLÁS / RÉSZLEGES SZOLGÁLTATÁS Felfüggesztés típusú események során .	10
4.3 ELJÁRÁS BCP / DRP ESEMÉNY ESETÉN.....	10
4.4 AZ ELŐZETESEN MEGHATÁROZOTT ELJÁRÁSI RENDTŐL VALÓ ELTÉRÉS ESETEI	10
4.5 ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÁS/KOMMUNIKÁCIÓ	11
5. ÜGYFELEK FELADATAI	12
6. KELER CSOPORT TAGJAINAK JELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGE RENDKÍVÜLI HELYZET ESETÉN ..	13
7. KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA.....	14
8. ELJÁRÁS A JÁRVÁNYRA TEKINTETTEL KIHIRDETETT VESZÉLYHELYZETTEL ÖSSZEFÜGGŐ RÉSZLEGES LEÁLLÁS/RÉSZLEGES SZOLGÁLTATÁS Felfüggesztésnek minősülő RENDKÍVÜLI HELYZETBEN	15
9. ELJÁRÁS A JÁRVÁNYRA TEKINTETTEL KIHIRDETETT VESZÉLYHELYZET MEGSZÚNÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ ÁTMENETI HELYZETBEN.....	19
10. A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE	22

1. Általános rész

1.1 Bevezető rendelkezések

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

1.2 Felülvizsgálat időpontja

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

- két évente rendszeresen, legkésőbb jelen szabályzat hatályba lépését követő második évben, a hatályba lépés hónapjának utolsó munkanapjáig;
- az 1.4. pontban meghatározott jogszabályok és szabályozó iratok változása esetén;
- működési környezetben történt jelentős változások esetén.

1.3 A szabályzat hatálya

Tárgyi hatálya:

A Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzat a KELER Csoport tevékenységének következő területeire terjed ki:

- Kríziskezelés;
- Katasztrófakezelés;
- Kritikus általános veszélyforrások;
- Kritikus üzleti folyamatok;
- Kritikus erőforrások (egyéb erőforrások, humán erőforrások és szolgáltatók);
- Kritikus informatikai és biztonsági erőforrások.

Alanyi hatálya:

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

1.4 Hivatkozások

Kapcsolódó szabályzó iratok:

- 3-01 A KELER Általános Üzletszabályzata
- 3-01 A KELER KSZF Általános Üzletszabályzata
- 3-09 A KELER Zrt. üzletmenet-folytonossági és katasztrófa utáni helyreállítási szabályzata
- 3-14 A KELER KSZF Zrt. üzletmenet-folytonossági és katasztrófa utáni helyreállítási szabályzata
- 4-53 A KELER Zrt. médiában megjelenő nyilatkozási rendjének és kríziskommunikációjának menetéről szóló szabályzata
- 4-12 A KELER KSZF Zrt. médiában megjelenő nyilatkozási rend és kríziskommunikáció menetéről szóló szabályzata
- 6-24 A KELER Csoport szabályzata az MNB W08 adatszolgáltatás előállítására

Jogszabályi, ajánlási hivatkozások:

- 2001. évi CXX. törvény a tőkepiacról (Tpt.)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2020. évi XII. törvény a koronavírus elleni védekezésről
- 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
- 37/2019. (XI. 19.) MNB rendelet a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank alapvető feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről
- A Magyar Nemzeti Bank 8/2020 számú ajánlása az informatikai rendszer védelméről

1.5 Hatályon kívül kerülő szabályzatok

Nincs.

1.6 Verziókövetés

Jelen szabályzat verzió száma: v2.4

Előző szabályzat verzió száma: v2.3

Előző szabályzat hatályba lépésének dátuma: 2020. június 18.

1.7 A szabályzatban használt fogalmak, rövidítések

Fogalom	Teljes név, értelmezés
BCP	Business Continuity Plan - üzletmenet-folytonossági terv
BCP / DRP esemény	Egy olyan esemény, amely a KELER szolgáltatások folyamatosságát veszélyezteti, amelyet BCP, DRP akciótervekkel lehet megoldani.
BKR	Bankközi Klíring Rendszer
Biztonsági Incidens	Minden olyan biztonsági esemény, amely veszélyezteti, vagy korlátozza, a KELER Csoport tagjai értékteremtő folyamatainak végrehajtását és az azokat támogató erőforrások (ember, eszköz, szolgáltatás) biztonságát, sértetlenségét, bizalmasságát, és rendelkezésre állását.
DRP	Disaster Recovery Plan - Katasztrófa utáni helyreállítási terv
DVP	Delivery-Versus-Payment
Együttműködő Felek	Az elszámolási rendszerben résztvevő érdekeltek együttesen, közvetlen résztvevők
Incidens	Olyan nem kívánt vagy nem várt rendkívüli események, amelyek nagy valószínűséggel veszélyeztetik az üzleti tevékenységet és fenyegetik az információbiztonságot. Az incidensek lehetnek biztonsági, és informatikai jellegű incidensek, ezek rögzítéséért az adott terület felel az erre a célra szolgáló alkalmazásaikban (ManageEngine ServiceDesk Plus szoftver, SIEM rendszer).

Fogalom	Teljes név, értelmezés
Informatikai Incidens	Az informatikai incidensek a szolgáltatások szokásos működésének részét nem képező olyan események, amelyek a szolgáltatások és az ügyfél tevékenységének megszakadását, vagy azok minőségének csökkenését okozzák, ill. okozhatják.
KA (Kritikus Alkalmazások) mátrix	Megmutatja, a rendszerek tolerálható kiesési idejét, üzleti folyamatok és üzleti alkalmazások függőségét. Ezen felül tartalmazza az üzleti és IT oldali felelősöket, illetve az üzleti elvárásokat az alkalmazások kapcsán.
Katasztrófa	Katasztrófa az olyan helyzet vagy állapot (pl. egy krízishelyzet során a folyamatok nem visszaállíthatóak; természeti / biológiai eredetű, vagy tűz okozta károk keletkeznek), amely a KELER Csoport épületében, gépeiben olyan fizikai kárt okozott, ami miatt ott részben vagy teljes mértékben lehetetlenné válik a munkavégzés, az üzletmenet továbbvitele.
KELER KSZF	KELER KSZF Központi Szerződő Fél Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövid név KELER KSZF Zrt.)
KELER Csoport	KELER Zrt. és a KELER KSZF Zrt. együttesen.
KELER	KELER Központi értéktár Zártkörűen működő részvénytársaság (rövid név: KELER Zrt.)
Krízis	Egy olyan, a KELER Csoport egészét érintő incidens, amelyet az akciótervek segítségével, és ha szükséges, az OKT irányításával meg lehet oldani.
Krízis Felelős, Üzemeltetési Felelős, Felelős Kapcsolattartó	Az ügyfél részéről rendkívüli helyzet bejelentésére felhatalmazott munkatárs
MNB	Magyar Nemzeti Bank
OKT	Operatív Kríziskezelő Testület
OKT vezető	A KELER Biztonsági Menedzsment terület vezetője, aki az Operatív Kríziskezelő Testület vezetője is egy személyben
Részleges leállás/ Részleges szolgáltatás felfüggesztés	Egy olyan, több szolgáltatást (de még nem a KELER Csoport egészét) érintő incidens, amelyet az akciótervek segítségével, és ha szükséges, az OKT irányításával meg lehet oldani.
Service Desk / SD	Az Informatikai Igazgatóság szervezeti és működési rendje előírásaiban meghatározott szervezeti egység, aminek fő feladata az informatikaszolgáltatást nyújtók és az azt igénybe vevők közötti kapcsolat biztosítása, az informatikai szolgáltatásokhoz, az üzleti szolgáltatásokat támogató informatikai rendszerhez kapcsolódó bejelentések, üzemzavarok kezelése.
TEKO	Társasági Események és Kibocsátói Osztály
VIBER	Valós idejű Bruttó Elszámolási Rendszer

A szabályzatban használt fogalmak a KELER és a KELER KSZF Általános Üzletszabályzataiban meghatározott tartalommal megegyezően értendők.

2. Bevezetés

Jelen szabályzat a Magyar Nemzeti Bank elnökének a 10/2009. (II. 27.) MNB rendeletében, valamint a 11/2009. (II. 27.) MNB rendeletében rögzítettek szerint került kialakításra.

Jelen szabályzat rögzíti a rendkívüli helyzetek típusait, megállapításának és kihirdetésének szabályait, továbbá az alkalmazandó eljárásrendeket, döntési jogosultságokat és az elszámolási rendszerben résztvevő Felek közötti kapcsolattartás módját.

A KELER és a KELER KSZF elsődleges feladata az elszámolás-forgalom és a teljesítések folyamatos működésének biztosítása, melynek részeként a KELER Csoport tagjai a kiegyenlítés során ellátják mind a klíring tevékenységet, mind a klíringelt ügylet teljesítésében való közreműködést, továbbá értéktárként a KELER Értéktára - külső szolgáltató igénybevételével - ellátja az Értéktárban letétbe helyezett nyomdai úton előállított értékpapírok fizikai őrzését, letéti kezelését, valamint a fizikai és dematerializált értékpapírok vonatkozásában szolgáltatásokat nyújt. A szolgáltatások magas szintű megbízhatósága érdekében olyan belső szabályozó iratokat és belső folyamatokat alakított ki, amelyek biztosítják a gyors, hatékony és szervezett reagálást a váratlan, rendkívüli eseményekre.

A KELER és a KELER KSZF üzletmenet-folytonossága, és ezáltal a szolgáltatásnyújtás folyamatos biztosítása érdekében olyan belső folyamatokat, illetve eljárásrendeket hozott létre, amelyek alkalmasak a KELER Csoport tagjainak a folyamatos működésének biztosítására nemkívánatos események (kisebb működési zavarok, úgymint incidensek, részleges leállások és krízisek) bekövetkezése esetén is, valamint a folyamatos működés megszakadása esetén a lehető leghamarabb történő visszaállításra, annak érdekében, hogy a KELER Csoport tagjai nemkívánatos események bekövetkezése esetén is eleget tudjanak tenni a fizetési és elszámolási kötelezettségeinek.

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

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

- a KELER a DVP értékpapírszámla transzfer és repo ügyletek üzemidejének, illetve a repo ügyletek VIBER-tagok részére rendelkezésre álló üzemidő hitelintézetek által kezdeményezett meghosszabbítását az „üzemidő-hosszabbítási alapelveiről” szóló Értéktári Leiratában szabályozza.

A KELER, a KELER KSZF és a Magyar Nemzeti Bank között létrejött Együttműködési Megállapodás szerint a VIBER üzemidő meghosszabbításáról az MNB az Üzleti Feltételek 4/a. számú melléklete (A VIBER-tagokat érintő katasztrófa helyzetek) alapján kialakított, a KELER üzemidő-hosszabbítási alapelveiről szóló Értéktári Leiratban meghatározottak szerint dönt. A KELER-re, mint hitelintézetre e tekintetben a többi VIBER taggal megegyező szabályok vonatkoznak.

3. Rendkívüli helyzetek osztályozása, minősítése

3.1 Rendkívüli helyzetek fajtái

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

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

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

3.2 Rendkívüli helyzet minősítésére jogosultak

A KELER Csoport tagjai a részleges leállás/részleges szolgáltatás felfüggesztés, krízis- és a katasztrófa helyzetek bekövetkezésének kezelésére részleges leállás-, krízis- és katasztrófakezelő szervezetet (Operatív Kríziskezelő Testület (OKT)) állít fel. A szervezet létrehozásának célja, hogy ezen események bekövetkezésekor a feladatok és felelőségek előre meghatározottak, a problémák hatékonyan kezelhetők legyenek. Az OKT-t részleges leállás/részleges szolgáltatás felfüggesztés, krízis, illetve katasztrófa esetén szükséges összehívni.

A KELER Csoport tagjai üzletmenet-folytonosságát veszélyeztető eseményt az OKT vezető jogosult rendkívüli helyzetté minősíteni.

3.3 Rendkívüli helyzetek kezelése

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

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

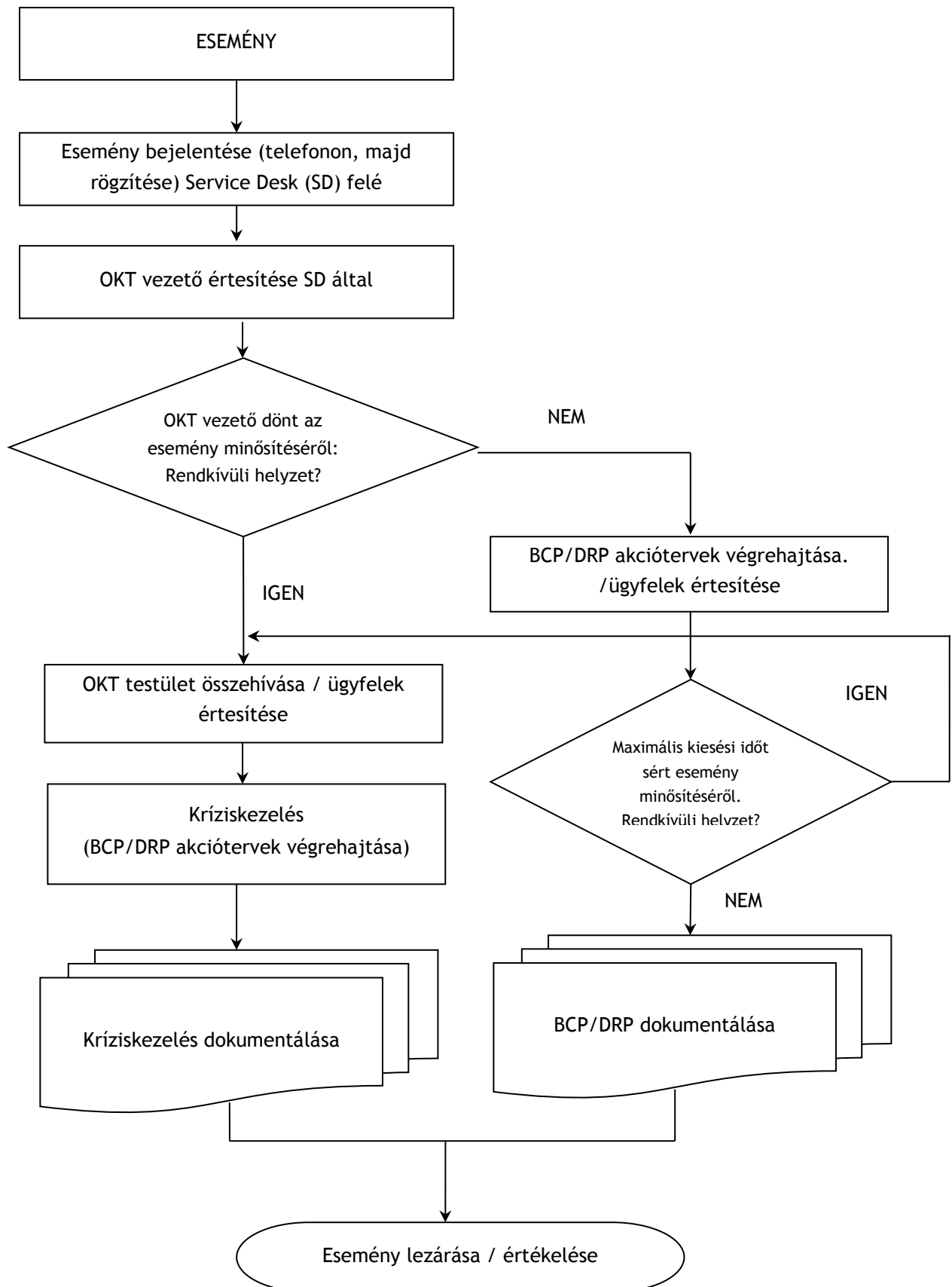
Az üzletmenet-folytonossági esemény/incidens észlelését követő értékelési, döntési folyamat:

- Az észlelő értesíti az Service Desket vagy az OKT vezetőt (az Service Desk köteles értesíteni az utóbbit).
- Az OKT vezető saját hatáskörében mérlegel, szükség esetén konzultál az incidensben érintett területek illetékes tagjaival, és minősíti az eseményt a 3.1 fejezetben leírt kategóriák

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

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

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



4. A rendkívüli helyzetek megelőzésének / elhárításának eljárási rendje

4.1 Eljárás katasztrófahelyzet esetén

A KELER Csoport aktiválja a releváns helyettesítő folyamatokat tartalmazó BCP akcióterveket és a kiesett erőforrásokra vonatkozó DRP akcióterveket, akkor, ha a KELER Csoport működésében bekövetkezett rendkívüli eseményt az OKT vezető katasztrófahelyzetnek minősíti.

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

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

Krízis helyzet vagy annak veszélye esetén a helyzet elemzésére, a döntési javaslat kidolgozására a KELER Csoport OKT jogosult és köteles. A helyzet megoldása érdekében a KELER Csoportra kötelező erejű döntésre a KELER Csoport OKT vezetője jogosult és köteles.

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

4.3 Eljárás BCP / DRP esemény esetén

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

A kritikus helyzetek megoldása során alapelv, hogy a döntési szinteken alulról felfelé, először saját hatáskörben eljárva törekednek a szervezeti egységek és vezetőik a kialakult helyzet elemzésére, megoldási javaslatok kidolgozására, illetőleg a megoldásra.

Incidens esetén az Üzletmenet-folytonossági tervben foglaltak szerint kell eljárni és a BCP-, valamint a kapcsolódó DRP akcióterveket kell használni.

4.4 Az előzetesen meghatározott eljárási rendtől való eltérés esetei

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

4.5 Ügyfél-tájékoztatás/kommunikáció

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

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

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

5. Ügyfelek feladatai

- 5.1 Az ügyfelektől elvárt alapkövetelmény, hogy a KELER és a KELER KSZF Általános Üzletszabályzatában rögzített valamennyi rájuk vonatkozó előírást, jelentési kötelezettséget ismerjék meg és tartsák be.
- 5.2 Az ügyfeleknek a KELER és a KELER KSZF Általános Üzletszabályzatában és a KELER Csoport tagjai és az ügyfél között létrejött szerződésekben foglaltak alapján - a KELER Csoporttal együttműködve - egyrészt figyelembe kell venniük a KELER Csoport tagjai szolgáltatásainak működési feltételeit, másrészt vészhelyzet esetén részt kell venniük a KELER Csoport által meghatározott feladatok elvégzésében a publikált jelen szabályzat alapján.
- 5.3 Rendkívüli helyzet bekövetkeztekor az ügyfelek kötelesek a jelen szabályzat szerint eljárni, illetve a probléma jellegétől függően a KELER Csoport OKT vezetőnek és/vagy az MNB ügyeletes vezetőjének utasítása szerint eljárni. Erre a kötelezettségére a KELER Csoport OKT vezetője és/vagy az MNB ügyeletes vezetője a 4.5. pontban leírt kommunikációs csatornán keresztül szükség esetén felhívhatja az ügyfelek figyelmét.
- 5.4 Személyi változás esetén a módosult operatív kapcsolattartó adatait, és azok elérhetőségeit az Service Desken szükséges jelenteni.

6. KELER Csoport tagjainak jelentési kötelezettsége rendkívüli helyzet esetén

A KELER és a KELER KSH részletes, szöveges adatszolgáltatást (W08) nyújt az MNB részére minden olyan üzemzavarról, amely

- az adatszolgáltató üzletmenet-folytonossági terve vagy szabályzatai (üzletszabályzata, rendkívüli helyzetek kezeléséről szóló szabályzata stb.) szerint üzemeltetési krízisnek, banküzemi krízisnek, krízishelyzetnek vagy katasztrófának minősül, vagy
- amely a fizetési rendszer működtetése vagy a Tpt. szerint elszámolóházi, központi szerződő fél vagy központi értéktári tevékenység ellátása során szolgáltatás-kiesést, késedelmet vagy a szolgáltatással szembeni elvárások (pl. nem megfelelő formátum) sérülését okozza.

Ennek részletes szabályait a 6-24 A KELER Csoport szabályzata az MNB W08 adatszolgáltatás előállítására szabályzat tartalmazza.

7. Kapcsolattartás módja

Az ügyfelek - a KELER vonatkozásában a Számlatulajdonos ügyfelek - a szerződéskötési folyamat során kötelesek megadni a KELER Ügyfélszolgálat felé az operatív kapcsolattartó(ka)t, illetve azon munkatársaik nevét, elérhetőségét, akik a KELER Csoport tagjainak szolgáltatásait érintően Krízis Felelősként és Üzemeltetési Felelősként kerültek megnevezésre. Az ügyfél a két funkciót összevonhatja, Felelős Kapcsolattartó megadásáról is rendelkezhet. Az ügyfél a kapcsolattartó személyek adataiban bekövetkező változásokat azonnal köteles a KELER Service Desk felé jelenteni. A jelentés elmulasztásából származó következményeket az ügyfél viseli.

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

A KELER elérhetőségei:

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

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

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

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

KELER központi e-mail: keler@keler.hu

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

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

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

A KELER Csoport a Magyar Kormány által kihirdetett, kijárást korlátozó intézkedéseket (a továbbiakban: veszélyhelyzet) szem előtt tartva, a járvány terjedésének megakadályozása érdekében, ugyanakkor a KELER Csoport által ellátott tevékenységek biztonságos és szabályszerű ellátásának biztosítására - az OKT által részleges szolgáltatás felfüggesztésnek minősített rendkívüli helyzetről szóló döntés alapján - az alábbi eljárásrendet vezeti be.

8.1. Amennyiben a Magyar Kormány olyan intézkedésekről dönt, amely alapján felfüggeszthető a személyes ügyfélszolgálat működtetése, a személyes ügyfélszolgálat és ügyélfogadás megszüntetésre kerül a rendkívüli helyzet alatt.

8.2. Amennyiben a Magyar Kormány olyan intézkedésekről dönt, amely alapján felfüggeszthető a KELER Csoport székhelyén hozzáférhető szabályzatok székhelyen történő hozzáférése, valamint a székhelyen történő személyes panasztétel lehetősége, a szabályzatok székhelyen történő hozzáférése, valamint a székhelyen történő személyes panasztétel lehetősége a rendkívüli helyzet alatt szünetel.

8.3. A KELER Csoport a kimenő értesítéseket, leveleket, dokumentumokat elsősorban elektronikus dokumentumként küldi meg, a cégszerű aláírást igénylő dokumentumok aláírását a szükséges jogszabályi kellékeknek megfelelően elektronikusan írja alá.

Az elektronikus dokumentumok titkosított csatornán, vagy titkosított szkennelt, vagy elektronikusan aláírt dokumentum formájában kerülnek megküldésre. A titkosított szkennelt dokumentumok megnyitásához szükséges jelszót külön csatornán, jellemzően SMS-ben kell eljuttatni a címzetthez.

A KELER Csoport a nyomtatott formában kiállított számlakivonat helyett elektronikus kivonatot küld az érintett ügyfeleknek titkosított csatornán, havonta egy alkalommal az ügyfél által megadott e-mail címre.

A KELER Csoport a szolgáltatásai után felszámított díjakról nyomtatott formában kiállított számla helyett elektronikus számlát küld az érintett ügyfeleknek titkosított csatornán az ügyfél által megadott e-mail címre.

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

8.4. Amennyiben a Magyar Kormány olyan intézkedésekről dönt, hogy a KELER Csoport által az ügyfelei felé fennálló tájékoztatási és nyilatkozattételi kötelezettség teljesítésére vonatkozó, a veszélyhelyzet alatt lejáró határidő egyes esetekben bizonyos időtartammal meghosszabbodik, a KELER Csoport tájékoztatási és nyilatkozattételi kötelezettsége ugyanilyen időtartammal meghosszabbodhat.

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

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

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

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

A rendkívüli helyzet fennállása alatt közjegyző előtt tett tényleges tulajdonosi nyilatkozatot a KELER Csoport akkor tekinti teljesítettnek, ha az ügyfél a szükséges nyilatkozatot a rendkívüli veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül személyes megjelenéssel ismételten megteszi.

Amennyiben az ügyfél közjegyző előtt történő tényleges tulajdonosi nyilatkozattétele a veszélyhelyzet okán nem volt lehetséges és ezt a KELER Csoport felé hitelt érdemlő módon igazolja, úgy a veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül személyes megjelenéssel tett nyilatkozata határidőben teljesítettnek minősül.

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

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

8.7. Amennyiben a Magyar Kormány olyan intézkedésekről dönt, amely szerint a gyűléseken való részvétel tilos, a rendkívüli helyzet megszűnéséig a KELER Csoport a közgyűlések lebonyolításával kapcsolatos szolgáltatásait szünetelteti.

8.8. A dematerializált értékpapírokra vonatkozó szolgáltatások az alábbiak szerint kerülnek lebonyolításra:

Az eDEMAT rendszeren keresztül a Kibocsátók által megrendelhető Demat eseményeket a KELER kizárólag az eDEMAT rendszeren keresztül bonyolítja.

Az eDEMAT rendszeren nem lebonyolítható Demat eseményeket (pl. részleges törlés) a KELER a Kibocsátó személyes megjelenése nélkül bonyolítja le, a Kibocsátóval e-mail útján egyeztetettek szerint. Az esemény lebonyolítását követően, annak sikeres végrehajtásáról e-mail útján kap visszajelzést a Kibocsátó.

8.9. A KELER a Demat események kezelésével kapcsolatban az alábbi speciális szabályokat vezeti be:

8.9.1. A papír alapú dokumentumok érkeztetése 7-14 munkanapra módosul, így ezen időponttól kezdődik a Demat események feldolgozása, illetve azok prioritizálása (normál/sürgős).

8.9.2. A Kibocsátói utasítás meghatározott formai követelményeitől az alábbiak szerint tér el:

Azon Kibocsátótól, aki a

- a Tvt. (a fizetési, illetve értékpapír elszámolási rendszerekben történő teljesítés véglegességéről szóló 2003. évi XXIII. tv.) 2. § (1) bekezdés j) pontja szerint Részrtvevőnek minősül,
- a Kbtv. (a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról 2014. évi XVI. tv.) 4. § (1) bekezdés 19. pontja szerinti befektetési alapkezelőnek vagy a 60. pontja szerinti kockázat tőkealap-kezelőnek minősül, valamint
- az általa kibocsátott értékpapírokat a BÉT aukciós kereskedési rendszerén keresztül lebonyolított értékpapír-aukció keretében hozza forgalomba,

a Kibocsátói utasítás dokumentumait cégszerű aláírással ellátott '.pdf' (szkennelt) formátumban is befogadja a kelerdemat@keler.hu címre megküldve, és feldolgozza, amennyiben a Kibocsátó képviselői nyilatkoznak arról, hogy az elektronikus úton megküldött dokumentumok teljes egészében megegyeznek a papír alapú dokumentummal, és egyben kötelezettséget vállalnak arra, hogy az eredeti dokumentumokat 7 munkanapon belül postai úton vagy személyes kézbesítés útján eljuttatják a KELER-hez, a Társasági Események és Kibocsátói Osztálynak (TEKO)-nak címezve.

Azon Kibocsátónak, aki nem tartoznak az előzőekben meghatározott körbe, az átadandó Kibocsátói utasításban olyan Értéknapot kell meghatározniuk a Demat esemény Értéknapjának, illetve Okirat csere napjának, amelynél szükséges figyelembe venniük az a kézbesítési időt, valamint a papír alapú dokumentumok feldolgozási idejének megváltozását. Amennyiben a tervezett értéknap meghatározásakor a Kibocsátó észleli, hogy az általa választott értéknap a KELER által megadott Max. Értéknapot meghaladná, az Okirat véglegesítése előtt az e-DEMAT rendszer Üzenőfalán szükséges kérnie a KELER-től a Max. Értéknap módosítását.

- 8.10. A KELER az értékpapír zárolásra és a zárolás feloldására az alábbi speciális szabályokat vezeti be:

Az együttes zárolás továbbra is a KELER által kialakított formanyomtatvánnyal kezdeményezhető azzal, hogy a formanyomtatvány '.pdf' formátumban és az alszámla tulajdonos Rendelkező levele '.pdf' formátumban, '.es3'-as kiterjesztésű elektronikus fájlba csomagolva minősített, vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátva a szamlavezetes@keler.hu e-mail címre kerül megküldésre.

Az ügyfél által kiállított Rendelkező levélnek tartalmaznia kell azt az e-mail címet, amelyre a Letéti igazolást a KELER megküldi.

A kérelem és a Rendelkező levél alapján a KELER az együttes zárolást elvégzi, és erről elektronikusan aláírt Letéti igazolást állít ki, melyet a beérkező kérelemre válaszolva, és az alszámlatulajdonos e-mail címére megküld.

Az együttes zárolás, zárolási lejárati előtti feloldását a KELER normál ügymenete alapján a zárolás feloldási kérelem és az eredeti papír alapú Letéti igazolás benyújtását követően végzi el. Az együttes zárolás lejárati idő előtti feloldása elektronikus Letéti igazolással nem lehetséges, ezért a KELER elektronikus együttes zárolást max. 30 napos futamidőre végzi el, még abban az esetben is, ha a kérelemben ettől hosszabb idő van meghatározva. Amennyiben a Számlatulajdonos 30 napnál hosszabb együttes zárolást igényel, abban az esetben a kérelmet 30 nap múlva ismételten be kell nyújtania, amennyiben az újbóli benyújtás időpontjában is fennáll a rendkívüli helyzet, elektronikus formában, normál ügyrend esetében papír alapon két példányban kell a zárolást kezdeményeznie.

- 8.11. Azoknál az egyoldalú és kedvezményezetti zárolás feloldásoknál, ahol Letéti igazolás került kiadásra a zároláskor, valamint a korábban kiadott papír alapú Letéti igazolások visszaadásával történő zárolásfeloldás esetén a Számlavezető (kedvezményezetti zárolás esetén a kedvezményezett) a Feloldási kérelmet bankszerű elektronikus aláírásával ellátva kezdeményezheti a szamlavezetes@keler.hu e-mail címre megküldésével azzal, hogy a kérelmet szükséges kiegészíteni az arra vonatkozó nyilatkozattal, amely szerint a rendkívüli helyzet megszűnését követően a papír alapú két eredeti Letéti igazolást a KELER részére visszaküldésre kerül.

9. Eljárás az egészségügyi készenlét ideje alatt

A KELER Csoport a járványra tekintettel, a munkavállalói biztonsága érdekében, ugyanakkor a KELER Csoport által ellátott tevékenységek biztonságos és szabályszerű ellátásának biztosítása érdekében - az OKT által a jelen szabályzat 4.4. pontja alapján egyedi eseményként egészségügyi készenlétnek minősített rendkívüli helyzetre tekintettel - az alábbi eljárásrendet vezeti be.

9.1. A KELER Csoport a kimenő értesítéseket, leveleket, dokumentumokat elsősorban elektronikus dokumentumként küldi meg, a cégszerű aláírást igénylő dokumentumok aláírását a szükséges jogszabályi kellékeknek megfelelően elektronikusan írja alá.

9.2. A KELER Csoport az átmeneti helyzetben/egészségügyi készenlét alatt a postai úton beérkezett dokumentumok feldolgozását 72 óra elteltével kezdi meg, az ügyintézési idő ezzel az időszakkal megnövekszik.

9.3. A KELER Csoport a szolgáltatásai után felszámított díjakról nyomtatott formában kiállított számla helyett elektronikus számlát küld az érintett ügyfeleknek titkosított csatornán az ügyfél által megadott e-mail címre.

9.4. A rendkívüli helyzet fennállása alatt közjegyző előtt tett tényleges tulajdonosi nyilatkozatot a KELER Csoport akkor tekinti teljesítettnek, ha az ügyfél a szükséges nyilatkozatot a rendkívüli veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül személyes megjelenéssel ismételten megteszi.

Amennyiben az ügyfél közjegyző előtt történő tényleges tulajdonosi nyilatkozattétele a veszélyhelyzet okán nem volt lehetséges és ezt a KELER Csoport felé hitelt érdemlő módon igazolja, úgy a veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül személyes megjelenéssel tett nyilatkozata határidőben teljesítettnek minősül.

Amennyiben az ügyfél a veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül nem teszi meg a személyes megjelenéshez kötött tényleges tulajdonosi nyilatkozatot, úgy a KELER az ügyfél által - a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény hatálya alá tartozó szolgáltatásokhoz kapcsolódóan - megtett ügyleti megbízások teljesítését a nyilatkozat pótlásáig megtagadja.

9.5. A KELER Csoport az átmeneti helyzetben/egészségügyi készenlét alatt a részvénykönyvi betekintést és az ellenérték kifizetést az ügyfelekkel történő előzetesen egyeztetett időpontban biztosítja.

9.6. A dematerializált értékpapírokra vonatkozó szolgáltatások az alábbiak szerint kerülnek lebonyolításra:

Az eDEMAT rendszeren keresztül a Kibocsátók által megrendelhető Demat eseményeket a KELER kizárólag az eDEMAT rendszeren keresztül bonyolítja.

Az eDEMAT rendszeren nem lebonyolítható Demat eseményeket (pl. részleges törlés) a KELER a Kibocsátó személyes megjelenése nélkül bonyolítja le, a Kibocsátóval e-mail útján egyeztetettek szerint. Az esemény lebonyolítását követően, annak sikeres végrehajtásáról e-mail útján kap visszajelzést a Kibocsátó.

9.7. A KELER a Demat események kezelésével kapcsolatban az alábbi speciális szabályokat vezeti be:

9.7.1. A papír alapú dokumentumok érkeztetése 7-14 munkanapra módosul, így ezen időponttól kezdődik a Demat események feldolgozása, illetve azok prioritizálása (normál/sürgős).

9.7.2. A Kibocsátói utasítás meghatározott formai követelményeitől az alábbiak szerint tér el:

Azon Kibocsátótól, aki a

- a Tvt. (a fizetési, illetve értékpapír elszámolási rendszerekben történő teljesítés véglegességéről szóló 2003. évi XXIII. tv.) 2. § (1) bekezdés j) pontja szerint Részrtvevőnek minősül,
- a Kftvt. (a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról 2014. évi XVI. tv.) 4. § (1) bekezdés 19. pontja szerinti befektetési alapkezelőnek vagy a 60. pontja szerinti kockázat tőkealap-kezelőnek minősül, valamint
- az általa kibocsátott értékpapírokat a BÉT aukciós kereskedési rendszerén keresztül lebonyolított értékpapír-aukció keretében hozza forgalomba,

a Kibocsátói utasítás dokumentumait cégszerű aláírással ellátott '.pdf' (szkennelt) formátumban is befogadja a kelerdemat@keler.hu címre megküldve, és feldolgozza, amennyiben a Kibocsátó képviselői nyilatkoznak arról, hogy az elektronikus úton megküldött dokumentumok teljes egészében megegyeznek a papír alapú dokumentummal, és egyben kötelezettséget vállalnak arra, hogy az eredeti dokumentumokat 7 munkanapon belül postai úton vagy személyes kézbesítés útján eljuttatják a KELER-hez, a Társasági Események és Kibocsátói Osztálynak (TEKO) címezve.

Azon Kibocsátónak, aki nem tartoznak az előzőekben meghatározott körbe, az átadandó Kibocsátói utasításban olyan Értéknapot kell meghatározniuk a Demat esemény Értéknapjának, illetve Okirat csere napjának, amelynél szükséges figyelembe venniük az a kézbesítési időt, valamint a papír alapú dokumentumok feldolgozási idejének megváltozását. Amennyiben a tervezett értéknap meghatározásakor a Kibocsátó észleli, hogy az általa választott értéknap a KELER által megadott Max. Értéknapot meghaladná, az Okirat véglegesítése előtt az e-DEMAT rendszer Üzenőfalán szükséges kérnie a KELER-től a Max. Értéknap módosítását.

9.8. A KELER az értékpapír zárolásra és a zárolás feloldására az alábbi speciális szabályokat vezeti be:

Az együttes zárolás továbbra is a KELER által kialakított formanyomtatvánnyal kezdeményezhető azzal, hogy a formanyomtatvány '.pdf' formátumban és az alszámla tulajdonos Rendelkező levele '.pdf' formátumban, '.es3'-as kiterjesztésű elektronikus fájlba csomagolva minősített, vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátva a szamlavezetes@keler.hu e-mail címre kerül megküldésre.

Az ügyfél által kiállított Rendelkező levélnek tartalmaznia kell azt az e-mail címet, amelyre a Letéti igazolást a KELER megküldi.

A kérelem és a Rendelkező levél alapján a KELER az együttes zárolást elvégzi, és erről elektronikusan aláírt Letéti igazolást állít ki, melyet a beérkező kérelemre válaszolva, és az alszámlatulajdonos e-mail címére megküld.

Az együttes zárolás, zárolási lejárati előtti feloldását a KELER normál ügymenete alapján a zárolás feloldási kérelem és az eredeti papír alapú Letéti igazolás benyújtását követően végzi el. Az együttes zárolás lejárati idő előtti feloldása elektronikus Letéti igazolással nem lehetséges, ezért a KELER elektronikus együttes zárolást max. 30 napos futamidőre végzi el, még abban az esetben is, ha a kérelemben ettől hosszabb idő van meghatározva. Amennyiben a Számlatulajdonos 30 napnál hosszabb együttes zárolást igényel, abban az esetben a kérelmet 30 nap múlva ismételt be kell nyújtania, amennyiben az újbóli benyújtás időpontjában is fennáll a rendkívüli helyzet, elektronikus formában, normál ügyrend esetében papír alapon két példányban kell a zárolást kezdeményeznie.

- 9.9. Azoknál az egyoldalú és kedvezményezetti zárolás feloldásoknál, ahol Letéti igazolás került kiadásra a zároláskor, valamint a korábban kiadott papír alapú Letéti igazolások visszaadásával történő zárolásfeloldás esetén a Számlavezető (kedvezményezetti zárolás esetén a kedvezményezett) a Feloldási kérelmet bankszerű elektronikus aláírásával ellátva kezdeményezheti a szamlavezetes@keler.hu e-mail címre megküldésével azzal, hogy a kérelmet szükséges kiegészíteni az arra vonatkozó nyilatkozattal, amely szerint a rendkívüli helyzet megszűnését követően a papír alapú két eredeti Letéti igazolást a KELER részére visszaküldésre kerül.

10. A szabályzat közzététele

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