

A KELER KSZF Zrt. Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzata

Az Igazgatóság elfogadta:	7/2017/7. sz. határozatával
	2017. november 8. napján
Hatálybalépés dátuma:	2017. november 8.
Felülvizsgálat időpontja:	2017. szeptember 20.

1. Általános rész

1.1. Bevezető rendelkezések

A szabályzat módosításának oka/indítéka: rendszeres felülvizsgálat.

1.2. Felülvizsgálat időpontja

Évente egyszer, illetve az 1.4. pontban foglaltak változása esetén.

1.3. A szabályzat hatálya

Tárgyi hatálya: A Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó szabályzat hatálya kiterjed a KELER KSZF klíring és garanciavállalási szolgáltatásával kapcsolatos tevékenységeire.

Alanyi hatálya: kiterjed a KELER KSZF egész szervezetére.

1.4. Hivatkozások

Kapcsolódó szabályzatok:

- KELER KSZF Zrt. Általános Üzletszabályzata.

Jogszabályi hivatkozások:

- 11/2009. (II. 27.) MNB rendelet a tőkepiacról szóló törvény szerinti központi szerződő fél tevékenységet végző szervezet szabályzataira vonatkozó követelményekről,
- a tőzsdén kívüli származtatott ügyletekről, a központi szerződő felekről és a kereskedési adattárakról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 648/2012/EU rendelete (EMIR).

1.5. Hatályon kívül kerülő szabályzatok

Nincs ilyen szabályzat.

1.6. Verziókövetés

Jelen szabályzat verzió száma: v 2.3

Előző szabályzat verzió száma: 2.2

Előző szabályzat hatályba lépésének dátuma: 2015. február 1.

1.7. A szabályzatban használt fogalmak

ÁÜSz	A KELER KSH Központi Szerződő Fél Zrt. Általános Üzletszabályzata
BÉT	Budapesti Értéktőzsde Zártkörűen Működő Részvénytársaság
CEEGEX:	Közép-Kelet-Európai Szervezett Földgázpiac
ECC	European Commodity Clearing AG
EuroMTS:	EuroMTS Limited
FGSZ	FGSZ Földgázszállító Zrt.
KELER KSH	KELER KSH Központ Szerződő Fél Zrt.
KELER	KELER Központi Értéktár Zrt.
KELER Csoport	KELER és KELER KSH

2. Bevezetés

A 11/2009. (II. 27.) MNB rendelet és az EMIR előírja, hogy a rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó működési rend ügyfeleket érintő folyamatait a KELER KSH szabályzatban rögzítse.

Jelen szabályzat kizárólag a KELER KSH ügyfeleit érintő működési folyamataival kapcsolatos rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó működési rendjét tartalmazza, azaz a KELER KSH ügyfelei, azaz klíringtagok, gázpiaci klíringtagok, energiapiaci alklíringtagok (továbbiakban: Ügyfelek) érdekében szolgáltatásai igénybe vételével kapcsolatos, KELER KSH-re vonatkozó előírásokat tartalmaz.

Jelen szabályzat nem tartalmazza a KELER KSH üzletmenet-folytonosságának biztosításával összefüggő belső szabályozást, azaz az incidens-, részleges leállás- és kríziskezelés általános szabályait. Ez utóbbiakat a KELER Csoport vonatkozó belső szabályzatai tartalmazzák.

A kríziskezeléssel összefüggő alábbi területeket a KELER Csoport Rendkívüli helyzetek kezelésére vonatkozó nyilvános szabályzata tartalmazza:

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

3. Rendkívüli helyzetek típusai, kritériumai

A KELER KSZF ügyfelei számára az ÁÜSz-ben meghatározott módon klíring és garanciavállalási szolgáltatást végez. A központi szerződő fél tevékenységet végző szervezet működésének alapvető célja a szolgáltatások mindenkor szerződésszerű biztosítása, azaz a szolgáltatási szintjének folyamatos fenntartása, amely egybeesik az ügyfelei hosszú távú érdekeivel is.

A KELER KSZF úgy alakítja ki működését, belső szervezetét, tárgyi, személyi és pénzügyi feltételrendszereit, valamint belső szabályozását és külső szerződéses viszonyait, hogy a szolgáltatási szintjét folyamatosan fenntarthassa, azaz képes legyen a központi szerződő fél funkcióból adódó valamennyi pénzügyi kötelezettségének teljesítésére.

Jelen szabályzatban rendkívüli helyzetnek azon körülmények fennállását tekintjük, amikor a központi szerződő fél funkcióval kapcsolatos klíring és pénzügyi garanciavállalás feltételei a tervezett normál napi üzletmenettől jelentős mértékben eltérnek. A rendkívüli helyzeteket ez alapján a következő típusokba sorolhatjuk:

- működési kockázatok szintjének kritikus mértékű megnövekedése
- rendkívüli piaci helyzetek;
- ügyfélpozíciók kritikus mértékű koncentrációja;
- jelentős kockázatú nemteljesítések;
- tőkeelemek elégtelensége;
- szolgáltatásokat jelentősen befolyásoló hatósági/állami intézkedések.

3.1. Működési kockázatok szintjének kritikus mértékű megnövekedése

A KELER KSZF esetében, jelen szabályzat vonatkozásában működési kockázatok alatt: a nem megfelelő belső folyamatok és rendszerek, külső események vagy a személyek nem megfelelő feladatellátása miatt felmerülő, illetőleg jogszabály, szerződés vagy belső szabályzatban rögzített eljárás megsértése vagy nem teljesítése miatt keletkező, KELER KSZF eredményét és saját tőkéjét érintő eseményeket értjük. A működési kockázat magában foglalja a jogi kockázatot, de nem tartalmazza a reputációs és a stratégiai kockázatot.

A működési kockázati események több szempontból csoportosíthatóak. Eseménytípusok szerint minden eseményt az alábbi kategóriák valamelyikébe kell sorolni:

- belső csalás,
- külső csalás,
- munkáltatói gyakorlat és munkabiztonság,
- ügyfél, üzleti gyakorlat, marketing és termékpolitika,
- tárgyi eszközökben bekövetkező károk,
- üzletmenet fennakadása vagy rendszerhiba,
- végrehajtás, teljesítés, folyamatkezelés.

Az eseménytípusok kauzális jellegűek, tehát a besorolás alapját a kiváltó ok, és nem a létrejött eredmény adja.

Kritikusnak tekintendő az a működési kockázati esemény, amely a KELER KSZF szolgáltatásában az ügyfelek által is érzékelhető hátrányos változást jelent. Ide azon eseményeket kell sorolni, amelyek következtében a KELER KSZF szolgáltatási szintjének napi rendelkezésre állása olyan mértékben csökken, amely anyagi kárt vagy a normál üzletmenethez képest többletköltséget eredményezhet ügyféloldalon vagy a KELER KSZF garanciális tőkéje működési kockázati esemény következtében előreláthatólag jelen szabályzat 3.5 pontjában meghatározott szint alá csökken.

3.2. Rendkívüli piaci helyzetek

Rendkívüli piaci helyzeteknek azon a KELER KSZF által garantált piacokat érintő releváns piaci folyamatokat, áralakulást, likviditási helyzetet vagy egyéb a piac működését hátrányosan érintő körülmény fennállását tekintjük, amelyek a normál piaci ár- és teljesítési kockázatokat jelentősen megnövelik. Jelentős mértéknek azt kell tekinteni, amely esetében a ténylegesen bekövetkezett vagy rövidtávon reálisan várható piaci áralakulások miatt a KELER KSZF által meghirdetett biztosítérendszer már nem biztosítana kellő fedezetet. Rendkívüli piaci helyzetek általában a teljes piacra (pl: gabonapiac) vagy annak egy jól megfogható szegmensére (pl: napraforgó), de általános jelleggel, minden azon a piacon aktív ügyfélre vonatkozóan értelmezhetőek (figyelembe véve azok pozícióját).

3.3. Ügyfélpozíciók kritikus mértékű koncentrációja

A KELER KSZF napi szinten figyeli és értékeli a klíringtagok piaci pozíciójának koncentrációját. A koncentráció figyelése a garantált tőkepiacokon a KELER KSZF belső módszertana alapján, koncentrációs index napi számításával történik az alapbiztosíték igény valamint klíringtagi szinten nettó nyitott pozíciók alapján. Amennyiben ezen módszertan alapján kalkulált koncentrációs mérőszámok együttesen alátámasztják a magas koncentrációt 5 elszámolási napon túl, akkor az ügyfel(ek) saját tőkéjének figyelembe vétele és kiegészítő pénzügyi fedezet kivetésének lehetősége mentén a kockázatkezelési vezető értékeli a kialakult helyzetet és dönt arról, hogy rendkívülinek tekinthető -e az ügyfélpozíciók kritikus mértékű koncentrációja.

3.4. Jelentős kockázatú nemteljesítések

Jelentős kockázatú nemteljesítésnek azon eseteket tekintjük, amikor a nemteljesítő ügyfél biztosítékainak felhasználásán túl szükségessé válik az érintett piac kollektív garanciaalapjának a nemteljesítő ügyfél kollektív garanciaalap-hozzájárulásán túli tartós vagy végleges felhasználása is, vagy tartósan igénybe vételre kerülnek a kollektív garanciaalapok felhasználását követő egyes tőkeelemek is.

3.5. Tőkeelemek elégtelensége

A tőkeelemek elégtelenségén azon eseteket értjük, amelyek során a KELER KSZF tőkehelyzetének olyan mértékű romlása következne be, hogy a KELER KSZF jogszabályban előírt bejelentési küszöbérték, és az alapszintű garanciális tőke aktuális szintje, a jogszabályban meghatározott

minimum alá csökkenne. Rendkívüli helyzetről akkor beszélünk, ha a tőkehelyzet helyreállítása érdekében a KELER KSZF vezérigazgató döntése alapján rendkívüli intézkedéseket kell hozni.

3.6. Szolgáltatásokat jelentősen befolyásoló hatósági/állami intézkedések

A szolgáltatásokat jelentősen befolyásoló hatósági/állami intézkedések közé soroljuk azon felügyeleti (ideértve az illetékes külföldi felügyeletet is), vagy más hatóság, állami szervezet intézkedését, amely megakadályozza vagy jelentősen és hátrányosan befolyásolja a KELER KSZF képességét az ÁÜSz-ben meghatározott módon történő klíring és garanciavállalási szolgáltatás teljesítésére, vagy a vonatkozó intézkedések közvetlenül vagy közvetve veszteséget okoznak a kollektív garanciaalapoknak, vagy ezek felhasználását követően az egyéb garanciális tőkeelemeknek.

A vonatkozó intézkedések irányulhatnak:

- Az ügyfélszámlák rendelkezési jogának korlátozására,
- Az ügyfelek vagy az ügyfelek teljesítéshez kapcsolódó más intézmények tevékenységi engedélyeinek visszavonására, vagy korlátozására,
- a szolgáltatási körébe tartozó tőzsdetermékek, ügylettípusok vagy piacok, esetleg azok alaptermékei kereskedésének korlátozására.

A felsorolt intézkedések csak abban az esetben befolyásolják a KELER KSZF szolgáltatásait, ha azáltal a KELER KSZF a klíring vagy garanciavállalási szolgáltatását nem vagy csak korlátozott mértékben tudja biztosítani, vagy olyan kollektív garanciaalap felhasználás válik szükségessé, amely vétlen, teljesítő ügyfeleket is érint. Minden egyéb esetlegesen keletkezett kárigény nem része az e pontban meghatározott, „Szolgáltatásokat jelentősen befolyásoló hatósági/állami intézkedések” kategóriának.

4. Rendkívüli helyzetek megállapításának és kihirdetésének szabályai

A KELER KSZF jelen szabályzat 3. pontjában meghatározott kritériumok figyelembe vételével folyamatosan vizsgálja, hogy az adott helyzet megfelel-e jelen szabályzatban meghatározott rendkívüli helyzet típusok valamelyikének, vagy fennáll-e annak jelentős esélye, hogy a közeljövőben előáll-e ez a helyzet. Amennyiben a kritériumok megfelelnek valamely rendkívüli helyzet típus megállapításhoz, akkor a KELER KSZF vezérigazgatója rendkívüli helyzetet állapít meg.

A KELER KSZF vezérigazgatója a rendkívüli helyzetről és az addig meghozott intézkedésekről haladéktalanul tájékoztatja a KELER KSZF Igazgatóságát. Amennyiben a rendkívüli helyzet az Igazgatóság hatáskörébe tartozó döntéseket igényel, vagy a KELER KSZF vezérigazgatója az alapértelmezett eljárásrendtől eltérő intézkedést javasol, ezt is elő kell terjeszteni az Igazgatóság számára.

A rendkívüli helyzet fennállásáról és helyzet kezelése nyomán meghozott döntésekről lehetőség szerint mihamarabb, de legkésőbb a döntést követő elszámolási napon értesíteni kell az ügyfeleket a KID-en és a KELER KSZF honlapján. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a rendkívüli helyzet típusára és az esetlegesen megtett intézkedésekre egyaránt. Emellett a KELER KSZF Zrt médiában

megjelenő nyilatkozási rendjének és kríziskommunikációjának menetéről szóló 4-12 szabályzat szerint kell eljárni.

5. Az egyes rendkívüli helyzetek kezelésére szolgáló eljárások

Rendkívüli helyzetek kezelése esetén a rendkívüli helyzetekkel összefüggésben hozott döntéseket a KELER KSZF vezérigazgatója hozza meg, amennyiben azonban a rendkívüli helyzet az alapértelmezett eljárásrendtől eltérő intézkedést igényel a döntést a KELER KSZF Igazgatósága hozza meg. Az alapértelmezett eljárásrendtől csak megfelelő indoklással lehet eltérni.

5.1. Működési kockázatok szintjének kritikus mértékű megnövekedése esetén hozott intézkedések

5.1.1. Működési kockázati események miatt kialakult rendkívüli helyzetek kezelése és ügyfelek tájékoztatása

Amennyiben a működési kockázati esemény miatt az ügyfeleket is hátrányosan érintő rendkívüli helyzet alakult ki, a KELER KSZF azon túl, hogy haladéktalanul intézkedik a rendkívüli helyzet kezeléséről és esetleges kárenyhítő intézkedésekről, az ügyfelek számára a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatást ad az esemény ügyfeleket érintő hatásairól és a helyzet kezeléséről.

Emellett a KELER KSZF Zrt médiában megjelenő nyilatkozási rendjének és kríziskommunikációjának menetéről szóló 4-12 szabályzat szerint kell eljárni.

5.1.2. Egyedileg meghatározott intézkedési tervek

KELER KSZF a működési kockázatok/veszteségek okainak megszüntetésére (ha szükséges/lehetséges) intézkedési tervet készít. Az intézkedési tervhez kapcsolódóan kijelölésre kerülnek a felelősök, akiknek az a feladatuk, hogy végrehajtsák az intézkedési tervben meghatározott intézkedéseket, illetve megoldást találjanak a feltárt működési kockázattal bíró pontok kockázatcsökkentésére.

5.2. Rendkívüli piaci helyzetek esetén hozott intézkedések

5.2.1. Biztosítékemelés

A KELER KSZF jogosult (akár azonnali) hatállyal megemelni a biztosítékrendszerének bármely elemét. Az ügyfél köteles a KELER KSZF által megadott időn belül az előírt biztosítékot teljesíteni.

5.2.2. Haircut emelés

A KELER KSZF jogosult (akár azonnali hatállyal) megemelni a biztosítékul befogadott instrumentumok haircut-ját.

5.2.3. Kollaterál befogadási feltételek módosítása

A KELER KSZF jogosult (akár azonnali) hatállyal módosítani a biztosítékul befogadott instrumentumok körét.

5.2.4. Megbízók nevesítése

A KELER KSZF jogosult a korábban még nem nevesített megbízók nevesítését elrendelni. A megbízók nevesítésére a KELER KSZF az érintett ügyletkörben, szekcióban klíringelő valamennyi klíringtagot, vagy az általa egyedileg meghatározott klíringtagot is felszólíthatja.

A megbízási adatok KELER KSZF-nek történő átadására a klíringtag üzletszabályzata alapján köteles a megbízó hozzájárulását megkérni. Amennyiben a megbízó a nevesítéshez nem járul hozzá, e tény a klíringtagnak jelentenie kell a KELER KSZF felé. A megbízó nevesítés bejelentett megtagadása nem tekinthető klíringtagi kötelezettségszegésnek, automatikus szankciót nem von maga után, azonban megnövekedett kockázati szint esetén -pl. rendkívüli megbízási pozíció koncentráció esetén, illetve egyéb extrém körülmények fennállása esetén- a KELER KSZF jogosult a klíringtagtól a megbízóra vonatkozóan kiegészítő pénzügyi fedezetet meghatározni. Az esetlegesen alkalmazott kiegészítő pénzügyi fedezet mértéke a fennálló mindenkori kockázatokkal arányosan történik.

Amennyiben a klíringtag a megbízó nevesítéssel kapcsolatos kötelezettségét elmulasztja, a KELER KSZF kiegészítő pénzügyi fedezetet határoz meg. Amennyiben a mulasztás a hatvan elszámolási napot meghaladja, a KELER KSZF jogosult a klíringtag klíringjogát felfüggeszteni.

5.3. Ügyfélpozíciók kritikus mértékű koncentrációja esetén hozott intézkedések

5.3.1. Klíringjog korlátozása

Amennyiben a KELER KSZF által az alapbiztosíték igényen és a nettó nyitott pozíciók alapján kalkulált koncentrációs index magas koncentrációt mutat és kiegészítő pénzügyi fedezet alkalmazása után is jelentős kockázatúnak tekinthető a koncentráció a vezérigazgató egyedi döntése alapján akkor a klíringtag klíringjoga korlátozásra (kizárólag pozíciózárás engedélyezése) kerülhet.

5.4. Jelentős kockázatú nemteljesítések esetén hozott intézkedések

5.4.1. Kényszerintézkedések mérlegelése

A KELER KSZF Igazgatósága jogosult az ÁÜSz-ben meghatározott és rendelkezésére álló kényszerintézkedésekkel kapcsolatban egyedi döntéseket hozni. Jogosult továbbá a nemteljesítések által okozott károk minimalizálása érdekében a kényszerintézkedések alkalmazásának időzítését önállóan meghatározni, adott esetben bizonyos kényszerintézkedések alkalmazását mérlegelni, vagy alkalmazásuktól eltekinteni. A KELER KSZF mérlegelési jogosultsága abban az esetben áll fenn, ha a kényszerintézkedés (pl. kényszerértékesítés, kényszerbeszerzés, derivatív pozíciók kényszerlikvidálása) önmagukban káros, vagy kockázatos piaci folyamatokat válthatna ki, azaz a kényszerintézkedés vagy annak nem felelő időzítése következtében véltlen felek vagy a központi szerződő fél egyébként elkerülhető hátrányokat szenvednének. Az ügyfél köteles a kényszerintézkedésben foglaltaknak eleget tenni, illetve tudomásul venni.

5.4.2. Kárenyhítő intézkedések

A KELER KSZF Igazgatósága jogosult minden, a jogszabályok által lehetővé tett kárenyhítő intézkedést (piaci művelet, szerződéses megállapodás) megtenni annak érdekében, hogy a

nemteljesítések miatt várható kár csökkenjen. Ide kell érteni a nemteljesítő és vétlen felek és a KELER KSZF között létrejött és nemteljesítéssel kapcsolatos megállapodásokat is. Az ügyfél köteles a kárenyhítéssel kapcsolatban meghozott intézkedést tudomásul venni.

5.5. Tőkeelemek elégtelensége esetén hozott intézkedések

5.5.1. Tájékoztatási kötelezettségek

Amennyiben a KELER KSZF rendelkezésére álló tőkeelemek szintje, beleértve a jogszabályi tőkekövetelményeket és a garanciális tőke elemeket, a jogszabályban meghatározott szint alá csökken, úgy a KELER KSZF erről a tényről haladéktalanul tájékoztatja az illetékes hatóságot, az EMIR 153/2013 RTS 36. cikk (1) bekezdése, illetve az EMIR 152/2013 RTS 1. cikk (4) bekezdésének megfelelően.

5.5.2. Tőkeelemek pótlása

A KELER KSZF köteles tőkehelyzetét legalább a jogszabályi minimumszint mértékéig helyreállítani, ellenkező esetben központi szerződő fél tevékenységeinek az EMIR rendelkezései szerinti felszámolására vagy átstrukturálására intézkedéseket hozni.

A KELER KSZF jogosult a garanciális tőkeszerkezetét, illetve az összetevők arányait -a jogszabályi előírások figyelembe vételével- megváltoztatni. A KELER KSZF az ügyfeleket minden a garanciális tőkeszerkezet összetevői számosságában (pl. KELER KSZF saját tőke, készfizető kezességvállalás, stb) történt szerkezeti változtatásról továbbá külső szervezet által biztosított garanciális célra felhasználható készfizető kezességvállalás mértékének módosulásáról tájékoztatni köteles. A KELER KSZF ügyfele köteles a meghozott intézkedést tudomásul venni.

5.6. Szolgáltatásokat jelentősen befolyásoló hatósági/állami intézkedések esetén hozott intézkedések

5.6.1. A piaci szereplők tájékoztatása

Amennyiben a KELER KSZF információt szerez olyan hatósági/állami intézkedésről, amely a klíringtevékenységet vagy garanciavállalást, vagy annak ÁÜSz-ben meghatározott minőségét megakadályozza vagy jelentősen és negatívan befolyásolja, akkor ezen tényekről és a szolgáltatásokkal kapcsolatos esetleges következményekről a KELER KSZF tájékoztatja az ügyfeleket. A KELER KSZF ügyfele köteles a tájékoztatást tudomásul venni. Amennyiben az intézkedés adott piacot/ piaci szegmenst/ terméket vagy termék-, ügylettípust vagy a központi szerződő fél személyét érinti, a KELER KSZF az intézkedésről és annak következményeiről tájékoztatja valamennyi érintett klíringtagját. Amennyiben az intézkedés a klíringtagi kockázatközösség valamely tagját érinti és ez -a garanciális szempontból- esetlegesen hátrányosan érint(het) más tagokat is a kockázatközösség valamennyi tagját tájékoztatni kell.

A tájékoztatásnál részletesen ki kell térni, hogy a klíring vagy garanciavállalási szolgáltatás milyen mértékben és milyen szempontból kerül korlátozásra, valamint, hogy a korlátozás jogi természetű vagy a garanciális tőke 3.5 pontban meghatározott csökkenésével hozható összefüggésbe.

5.6.2. Aktív egyeztetés az érintett felekkel

A KELER KSZF azonnali aktív egyeztetési folyamatot kezdeményez az érintett ügyféllel, felügyeleti szervvel, hatósággal a meghozott intézkedések a KELER KSZF szolgáltatásaira és annak a piaci szereplőkre gyakorolt hatásáról. Az érintett felek bevonását és a vélemények megismerését követően a KELER KSZF saját hatáskörben alakítja ki álláspontját és hozza meg a szükséges egyéb intézkedéseket. A meghozott intézkedésekről a KELER KSZF az ügyfeleket és a hatóságokat értesíteni köteles.

5.6.3. Egyéb intézkedések

Amennyiben a hatósági/állami intézkedés ellehetetleníti vagy jelentősen korlátozza a KELER KSZF ÁÜSz-ben rögzített szolgáltatásait, úgy a KELER KSZF jogosult a szolgáltatások feltételeit módosítani, amelyről haladéktalanul értesíti az ügyfeleket. A szolgáltatások feltételeit csak az módosításnak okot adó intézkedés által szükséges mértékben lehet módosítani a KELER KSZF részletes indoklásával.

6. Az előzetesen lefektetett eljárási rendtől való eltérés

A KELER KSZF Igazgatósága jogosult eltérni a jelen szabályzatban rögzített, rendkívüli helyzet kezelésére előírt eljárásrendtől, mely esetben a KELER KSZF az ügyfeleket megfelelő indoklással tájékoztatni köteles.

7. Az ügyfelekkel történő kapcsolattartás módja

A KELER KSZF és az ügyfelek között, jelen szabályzatban meghatározott rendkívüli helyzet esetén elektronikus kommunikációt alkalmaz a KID, és a KELER KSZF honlapján keresztül.

Emellett a KELER KSZF Zrt médiában megjelenő nyilatkozati rendjének és kríziskommunikációjának menetéről szóló 4-12 szabályzat szerint kell eljárni.

A kapcsolattartó személyek köre a KELER KSZF részéről a KELER KSZF vezérigazgatójára és az általa kijelölt személyekre, az ügyfelek oldaláról a KID-hez hozzáférési jogosultsággal rendelkező felhasználókra terjed ki. A KELER KSZF által kijelölt kapcsolattartó személyek listája és elérhetőségei a KELER KSZF honlapján (www.kelerkszf.hu) megtalálható, az elérhetőségeket a KELER KSZF folyamatosan karbantartja és szükség esetén módosítja.

A KELER KSZF elérhetőségei a következők:

Elérhetőség:

1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.

Levelezési cím: 1426 Budapest, 5. Pf.: 57. E-mail: kelerccp@kelerkszf.hu

Telefon: (36) - 1 - 483 - 6100

Fax: (36) - 1 - 342 - 3539

Központi Ügyfélszolgálat:

hétfő - péntek: 9:00 - 15:00 óráig

tel: (36) - 1 - 483-6240

Service Desk:

Ügyfélszolgálati idő: 7:00 - 18:00 óráig

Tel.: +36-1-483-6228 vagy +36-1-483-6120

8. Egyéb szervezetekkel való együttműködés

A KELER-rel, a BÉT-tel, EuroMTS-sel az FGSZ-szel, CEEGEX-szel és az ECC-vel való együttműködést és kommunikációt, valamint a kapcsolattartó személyeket, az e szervezetekkel megkötött együttműködési megállapodások részletezik.