



A BUDAPESTI ÉRTÉKTŐZSDE ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG KÉZIKÖNYVE

A BÉT JELZÁLOGLEVÉL TOTAL RETURN INDEXRŐL

Budapest, 2019. szeptember 25.

Az Igazgatóság elfogadó/módosító határozatának száma és kelte:	A Vezérigazgató hatályba léptető határozatának száma:	Hatálybalépés dátuma:
58/2018 / 2018. november 7.		2018. december 3.
51/2019 / 2019. szeptember 18.		2019. szeptember 25.



Tartalomjegyzék

1	Általános elvek lefektetése	3
1.1	Az index általános leírása	3
1.2	Az Index előállítása, felügyelete és a módszertan felülvizsgálata	3
2	Az Index számítása	4
2.1	Az Index számításának ideje	4
2.2	Indexértékek közzététele	4
2.3	Bemeneti adatok forrása	4
2.4	Az Index elnevezése	4
2.5	Az Index képlete és bázisparamétere	4
2.6	Az indexkosár összetétele	5
2.7	A középárfolyam számítása	5
2.8	Az indexkosár súlyozása	7
2.9	Az indexkosár összetételének változása	7
3	Jogi kérdések	9
3.1	Az Index jogi védelme	9
3.2	Publikáció	9
3.3	Az Index felhasználása	9
4	Az Index előállításának felügyelete	9
4.1	A felügyeleti jogkör gyakorlója	9
4.2	A felügyeleti jogkör	9
5	Panaszkezelés	11
5.1	A panasz fogalma	11
5.2	A panaszos fogalma	11
5.3	A panasz kezelése	11
5.4	Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban	12



1 Általános elvek lefektetése

1.1 Az index általános leírása

- 1.1.1** A Budapesti Értéktőzsde Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: BÉT) Igazgatósága 52/2018. sz. határozatával a BÉT Jelzáloglevél Total Return Index véglegesítéséről, hivatalossá tételéről döntött 2018. december 3-ától kezdődően.
- 1.1.2** A BÉT Jelzáloglevél Total Return Index (a továbbiakban: Index) egy teljes megtérülési index, amely a Budapesti Értéktőzsdére bevezetett fix kamatozású forint jelzáloglevelekből képezett portfólió értékének alakulását írja le egyetlen abszolút számérték formájában. A total return index jellegzetessége, hogy bruttó árfolyamokkal (nettó árfolyam és felhalmozott kamat összege) számol, tehát a felhalmozott kamatok folyamatosan növelik az index értékét.
- 1.1.3** Az Index létrehozásának alapvető célja az volt, hogy a Budapesti Értéktőzsdére bevezetett jelzáloglevelek bázisidőponthoz viszonyított átlagos értékváltozását mutassa és ezzel a hazai forint jelzáloglevél piac teljesítményéről is képet adjon.

1.2 Az Index előállítása, felügyelete és a módszertan felülvizsgálata

- 1.2.1** Az Index az (EU) 2016/1011 rendelet (Benchmarks Regulation) előírásainak megfelelő referenciamutatónak minősül, az index számításának módszertanát jelen Kézikönyv tartalmazza.
- 1.2.2** A BÉT indexeinek előállítása és karbantartása többszintű szabályozási rendszer szerint történik. A fő dokumentumot a kézikönyvek képezik, emellett minden résztvevő tevékenységét külön eljárás-, illetve ügyrendek szabályozzák. A szabályozás felépítése biztosítja a folyamatba épített összeférhetlenség-kezelést.
- 1.2.3** Jelen kézikönyv (továbbiakban: Kézikönyv) bármely változtatása lényeges változásnak minősül.
- 1.2.4** A BÉT vezérigazgatója (továbbiakban: Vezérigazgató) bármikor, de legalább évente megvizsgálja a Kézikönyv módosításának szükségességét, a Kézikönyv módosítását bármikor kezdeményezheti. A Kézikönyv módosítását – a Vezérigazgató előterjesztése alapján – a BÉT Igazgatósága hagyja jóvá. A Kézikönyv változásait a BÉT a honlapján a hatálybalépés előtt legalább 10 naptári nappal közzéteszi.
- 1.2.5** A Kézikönyvet nem érintő, az Index előállításával kapcsolatos valamennyi döntést a Vezérigazgató hozza meg.
- 1.2.6** Az Index előállításának valamennyi eleme feletti felügyeletet (felügyeleti funkció) a BÉT belső ellenőre látja el a vonatkozó jogszabályok szerint.



2 Az Index számítása

2.1 Az Index számításának ideje

- 2.1.1** Az Index számítása a Budapesti Értéktőzsde kereskedési napjain, a megelőző kereskedési napra (vonatkozási nap) vonatkozólag történik. (Kereskedési nap alatt a BÉT Általános Üzletszabályzatában meghatározott Tőzsdenap értendő.)
- 2.1.2** Amennyiben az Index technikai okokból kifolyólag nem számolható, úgy adott vonatkozási napra az Index értéke nem kerül kiszámításra és az erről szóló határozatát a BÉT honlapján a lehető legrövidebb időn belül közzéteszi.
- 2.1.3** Amennyiben a 2.7.1., vagy a 2.7.2. pont szerinti árjegyzés egyetlen indextag jelzáloglevélben sem valósul meg egymást követő 6 vonatkozási napon, úgy az Index kiszámítása felfüggesztésre kerül a BÉT által meghatározott ideig.

2.2 Indexértékek közzététele

Az indexértékek közzétételére a BÉT honlapján, valamint a BÉT Általános Üzletszabályzata 6. Könyve (Tőzsdei Szabályalkotási és Közzétételi Szabályok) rendelkezéseinek megfelelően kerül sor.

2.3 Bemeneti adatok forrása

Az indexértékek a BÉT Hitelpapír Szekciójában kereskedett jelzáloglevél sorozatok – a BÉT mindenkori, azonnali szabályozott piaci kereskedési rendszerből származó, kereskedési helyszín szabályai szerint beadott ajánlati adatai (árjegyzés), valamint az Állami Adósságkezelő Központ által naponta közzétett zéró kupon hozamgörbe adatok alapján kerülnek meghatározásra. A szabályozott piaci kereskedés és szabályozói rendszer biztosítja a bemeneti adatok minőségét, az ellenőrzést és az ellenőrizhetőséget.

2.4 Az Index elnevezése

Az index hivatalos magyar neve: Budapesti Értéktőzsde Jelzáloglevél Total Return Indexe
Az index hivatalos angol neve: Budapest Stock Exchange Mortgage Bond Total Return Index
Az index hivatalos rövid neve: BMBX Total Return

2.5 Az Index képlete és bázisértéke

$$\text{Index}_t = \text{Index}_{t-1} * \left[\frac{\sum_{i=1}^N (\text{középárfolyam}_{t,i} + \text{felhalmozott kamat}_{t+2,i} + \text{kamatfizetés}_{t+2,i}) * \text{súly}}{\sum_{i=1}^N (\text{középárfolyam}_{t-1,i} + \text{felhalmozott kamat}_{t-1,i}) * \text{súly}} \right]$$

ahol,

i az Indexben szereplő jelzáloglevél
N az Indexben szereplő jelzáloglevelek száma
t az Index vonatkozási napja (az indexérték közzétételét megelőző kereskedési nap)



középfolyam_{t,i}	adott jelzáloglevél vonatkozósi napi, a vonatkozósi napot követő második kereskedési napra vonatkozó, 2.7. pont szerint számított nettó középfolyama, négy tizedesjegyre kerekítve
felhalmozott kamat_{t+2,i}	az adott jelzáloglevél vonatkozósi napot követő második kereskedési napra vonatkozó felhalmozott kamata, négy tizedesjegyre kerekítve. A kötvénypiaci konvenciók szerint amennyiben a vonatkozósi napot követő második vagy harmadik kereskedési napon esedékes a kamatfizetés, a felhalmozott kamat értéke nulla.
kamatfizetés_{t+2,i}	az adott jelzáloglevél vonatkozósi napot követő második vagy harmadik kereskedési napon esedékes kamatfizetése, négy tizedesjegyre kerekítve.
középfolyam_{t-1,i}	adott jelzáloglevél 2.7. pont szerint számított nettó középfolyama az előző vonatkozósi napon, négy tizedesjegyre kerekítve
felhalmozott kamat_{t-1,i}	az adott jelzáloglevél előző vonatkozósi napot követő második kereskedési napra vonatkozó felhalmozott kamata, négy tizedesjegyre kerekítve. A kötvénypiaci konvenciók szerint amennyiben a vonatkozósi napot követő második vagy harmadik kereskedési napon esedékes a kamatfizetés, a felhalmozott kamat értéke nulla.
súly	az adott jelzáloglevél utolsó felülvizsgálat alkalmával, a 2.8. pont szerint megállapított súlya az indexkosárban

Az index Bázisértéke 2018. november 30-án 100,0000 pont

2.6 Az indexkosár összetétele

- 2.6.1** A 2.9. pont szerinti havi felülvizsgálat során meghatározott indexkosár az alábbi feltételeknek megfelelő jelzálogleveleket tartalmazza:
- Fix kamatozású,
 - Forintban denominált,
 - Az indexszámítás vonatkozósi napján, illetve az azt megelőző kereskedési napon be volt vezetve a Budapesti Értéktőzsdére,
 - Legalább 3.000.000.000,- Ft kibocsátott névértékkel rendelkező az indexfelülvizsgálat napján,
 - Több, mint 365 napos lejáratig hátralevő futamidővel rendelkezik az indexfelülvizsgálat napján.
- 2.6.2** Az indexkosárban szereplő jelzáloglevelek kamatfizetése a kamatfizetéskor újrabefektetésre kerül az indexbe, az egyes jelzáloglevelek aktuális százalékos súlya szerint.

2.7 A középfolyam számítása

A Budapesti Értéktőzsde az Index képletében szereplő nettó középfolyamokat jelzáloglevelenként az alábbi módszertan szerint határozza meg. Azokban az esetekben, ahol a nettó középfolyamból hozam vagy hozamból nettó középfolyam kalkulálódik, a felhalmozott kamat az ACT/ACT árfolyam-hozam konvenció alapján és a kötvénypiaci konvenciók szerint kerül figyelembevételre a számítás során.

A nettó középfolyam számítása során azok a Budapesti Értéktőzsde Xetra kereskedési rendszerébe, valamely Tőzsdetag által beküldött saját számlás, kétoldali ajánlatok (egyidejű vételi és eladási ajánlat) kerülnek figyelembevételre, amelyeket a Tőzsdetag együttesen legalább 15 percen keresztül tartott fenn, és külön-külön vételi és eladási oldalon is az ajánlat névértéke elérte a legalább 10.000.000,- Ft névértéket, továbbá a vételi és eladási árfolyamhoz tartozó, az árjegyzés napját követő második kereskedési napra számított hozamok közötti különbség (hozammarzs) nem haladja meg a 200 bázispontot (2%). Az indexszámítás során csak olyan



ajánlatpárok kerülnek figyelembevételre, ahol a vételi ár alacsonyabb, mint az eladási ár (ettől eltérő helyzet pl. a volatilitási szakaszokban fordulhat elő).

2.7.1 Amennyiben az index számítás vonatkozási napján létezik a Budapesti Értéktőzsde Xetra kereskedési rendszerében 10:30 és 11:00 közötti időszakban az ajánlati könyvben valamely Tőzsdetag által beküldött saját számlás kétoldali ajánlat (egyidejű vételi és eladási ajánlat) akkor a nettó középárfolyam az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

- a) Amennyiben csak egy Tőzsdetag egy ilyen ajánlatpárja létezik, akkor a vételi és eladási árfolyam egyszerű számtani átlaga határozza meg a nettó középárfolyamot.
- b) Amennyiben egy Tőzsdetag több ilyen ajánlatpárja is létezik, úgy azok közül kiválasztásra kerül a legmagasabb vételi és egyúttal legalacsonyabb eladási árfolyammal rendelkező ajánlatpár, és az így kiválasztott ajánlatok egyszerű számtani átlaga határozza meg a nettó középárfolyamot. Ha nem választható ki egyértelműen a fentiek szerinti ajánlatpár, mivel nem egyidejűleg 15 percen keresztül fenntartott ajánlatpárok versenyeznek egymással, úgy az adott vonatkozási napon 10:30 és 11:00 közötti időszakban azon időben legkésőbb kezdődő ajánlatpár kerül kiválasztásra, amelynél nincs egyértelműen jobb (magasabb vételi és alacsonyabb eladási árú) ajánlatpár, és ezen ajánlatok számtani átlaga határozza meg a nettó középárfolyamot.
- c) Amennyiben több Tőzsdetag esetén is kiválasztható b) pont szerinti ajánlatpár, úgy azok közül kiválasztásra kerül azon Tőzsdetag ajánlatpárja, amelynek a legmagasabb a vételi és legalacsonyabb az eladási árfolyama, ekkor ezeknek az ajánlatoknak az egyszerű számtani átlaga határozza meg a nettó középárfolyamot. Ha nem választható ki egyértelműen a fentiek szerinti ajánlatpár, mivel nem egyidejűleg 15 percen keresztül fenntartott ajánlatpárok, vagy különböző Tőzsdetagok ajánlatpárjai versenyeznek egymással, úgy az adott vonatkozási napon 10:30 és 11:00 közötti időszakban azon időben legkésőbb kezdődő ajánlatpár kerül kiválasztásra, amelynél nincs jobb (magasabb vételi és alacsonyabb eladási árú) ajánlatpár, és ezen ajánlatok számtani átlaga határozza meg a nettó középárfolyamot.

A nettó középárfolyamok fenti módon történő meghatározása esetén kizárólag azon Tőzsdetag ajánlatai kerülnek figyelembevételre, akik a megjelölt 10:30 és 11:00 közötti időszakban legalább 15 percen keresztül tartottak fent egyidejűleg vételi és eladási ajánlatot a Budapesti Értéktőzsde Xetra kereskedési rendszerében.

2.7.2 Amennyiben az indexszámítás vonatkozási napján az adott jelzáloglevélben 10:30 és 11:00 közötti időszakban nem áll rendelkezésre a 2.7.1 pont szerinti kétoldali ajánlat (egyidejű vételi és eladási ajánlat), de a vonatkozási nap 9:00-tól 17:00-ig terjedő időszakában igen, akkor ezen árjegyzések közül a 2.7.1 pont módszertana alapján kerül meghatározásra a nettó középárfolyam.

2.7.3 Amennyiben az index számítás vonatkozási napján az adott jelzáloglevélben nem áll rendelkezésre a 2.7.1. vagy 2.7.2. pont szerinti kétoldali ajánlat (egyidejű vételi és eladási ajánlat), de a vonatkozási napot megelőző 5 kereskedési nap valamelyikén igen, akkor a vonatkozási napot megelőző, ahhoz legközelebb eső nap ajánlatai közül a 2.7.1, illetve 2.7.2. pont módszertana alapján kerül meghatározásra az arra a napra vonatkozó nettó középárfolyam.

2.7.4 Amennyiben egy adott jelzáloglevélben az index számítás vonatkozási napját megelőző 5 kereskedési nap egyikén sem létezik a Budapesti Értéktőzsde Xetra kereskedési rendszerében rögzített kétoldali ajánlat (egyidejű vételi és eladási ajánlat), akkor a nettó középárfolyam az alábbi módszertan szerint kerül meghatározásra.

- a) Azoknál a jelzálogleveleknél, amiknek a 2.7.1., 2.7.2. vagy 2.7.3. pont szerint kerültek meghatározásra a nettó középárfolyamai, jelzáloglevelenként meghatározásra kerül a jelzáloglevelek futamidejéhez



tartozó, az Államadósság Kezelő Központ Zrt. által az indexszámítás vonatkozási napjára publikált zéró kupon hozamgörbe megfelelő pontja. Amennyiben az adott jelzáloglevél lejáratához nem tartozik zéró kupon hozamgörbe pont, úgy a lejáratához legközelebb eső két zéró kupon hozamgörbe pontból lineáris interpoláció módszerével meghatározásra kerül az elméleti zéró kupon hozamgörbe pont.

- b) A 2.7.1., a 2.7.2. és 2.7.3 pont szerint meghatározott középárfolyamok alapján jelzáloglevelenként kiszámításra kerül az adott jelzáloglevélre vonatkozó lejáratig számított hozam.
- c) A b) pont szerint kiszámított lejáratig számított hozamok és az a) pont szerint megállapított zéró kupon hozamok különbségeként jelzáloglevelenként meghatározásra kerül az adott jelzáloglevelekre vonatkozó, állampapír hozamokhoz viszonyított hozamfelár. Az így kapott, adott kibocsátó jelzálogleveleire vonatkozó felárak tőzsdére bevezetett mennyiséggel súlyozott számtani átlagaként meghatározásra kerül az adott kibocsátóra vonatkozó átlagos hozamfelár.
- d) Azoknál a jelzálogleveleknél, ahol nem érhető el a 2.7.1. vagy 2.7.2 vagy 2.7.3. pont szerinti nettó árfolyam, az a) pont szerint szintén meghatározásra kerül a lejáratukhoz tartozó zéró kupon hozamgörbe pont, amihez hozzáadva a c) pont szerint számított, az ugyanazon kibocsátóra vonatkozó átlagos felár, meghatározásra kerül a jelzáloglevélhez tartozó, a vonatkozási napot követő második kereskedési napra vonatkozó elméleti lejáratig számított hozam. Amennyiben egy adott kibocsátónak nincsen olyan jelzáloglevele, ami alapján a c) pont szerint számítható az adott kibocsátóra vonatkozó felár a vonatkozási napra, így a c) pont szerint, más kibocsátók jelzálogleveleire kiszámított felárak tőzsdére bevezetett mennyiségekkel súlyozott számtani átlaga helyettesíti az arra a kibocsátóra vonatkozó felár az adott vonatkozási napra. Az így kapott lejáratig számított hozamok alapján jelzáloglevelenként a vonatkozási napot követő második kereskedési napra kiszámításra kerül a jelzáloglevélhez tartozó elméleti nettó árfolyam, ami az indexszámításnál nettó középárfolyamként funkcionál.

2.8 Az indexkosár súlyozása

A jelzáloglevelek a Budapesti Értéktőzsdére a felülvizsgálati napon bevezetett mennyiségüknek megfelelő névértékkel szerepelnek az aktuális indexkosárban. Ezek összege képezi az indexkosár teljes névértékét. Az egyes jelzáloglevelek súlya megegyezik a névértékük és az indexkosár teljes névértékének a hányadosával.

2.9 Az indexkosár összetételének változása

Az indexkosár összetételének meghatározása (felülvizsgálat) minden hónap utolsó kereskedési napjának (felülvizsgálati nap) adatai alapján történik. Az új összetétel a következő hónap első kereskedési napjától az utolsóig érvényes.

2.9.1 Bővítés

Amennyiben egy jelzáloglevél teljesíti a 2.6.1 pont szerinti kritériumokat, úgy a teljesítést követő első felülvizsgálat alkalmával bekerül az Indexbe. Például egy 2018. november 16-án tőzsdére bevezetett jelzáloglevél először a 2018. december 4-én, a hónap első kereskedési napjára, a 2018. december 3-i vonatkozási napra közzétett indexértékben fog megjelenni.

2.9.2 Szűkítés

Amennyiben a kosárban szereplő jelzáloglevelek a felülvizsgálat alkalmával nem teljesítik a 2.6.1 pont szerinti kritériumok valamelyikét, úgy a felülvizsgálat során kikerülnek az indexkosárból. Például egy olyan jelzáloglevél esetén, amelynek hátralevő futamideje 2018. december 14-én csökken 365 nap alá, vagy a kibocsátott névérték



ekkor csökken 3.000.000.000,- Ft alá, az utoljára a 2019. január 2-án, az adott hónap utolsó kereskedési napjára, a 2018. december 28-i vonatkozási napra közétett Indexben szerepel utoljára.

Amennyiben azonban egy a kosárban szereplő jelzáloglevél sorozat kivezetésre kerül a tőzsdéről, úgy rendkívüli indexfelülvizsgálatra kerül sor, és – összhangban a 2.6.1 c) pont rendelkezéseivel is – az utolsó kereskedési napját követő napra vonatkozó indexértékben már nem fog szerepelni.



3 Jogi kérdések

3.1 Az Index jogi védelme

A Kézikönyv szerzői jogi védelem, az Index elnevezése védjegyjelölés alatt áll.

3.2 Publikáció

Az Indexszel kapcsolatos információk (indexértékek, indexkosár összetétel, számítási paraméterek, határozatok, közlemények stb.) elérhetők a BÉT honlapján (www.bet.hu).

3.3 Az Index felhasználása

- 3.3.1** Az Index felhasználására a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, elsősorban a védjegyjelölésre vonatkozó törvényi szabályozás alapján kerülhet sor.
- 3.3.2** Az Index kizárólag licenzszerződés megkötését követően szolgálhat referenciaként valamely pénzügyi eszköz vagy pénzügyi ügylet alapján fizetendő összeg vagy a pénzügyi eszköz értékének meghatározásához, vagy befektetési alap teljesítményének mérésére.

4 Az Index előállításának felügyelete

4.1 A felügyeleti jogkör gyakorlója

- 4.1.1** A BÉT belső ellenőre felügyeli az Index előállításának valamennyi elemét, beleértve előállításához kapcsolódó eljárásrendek betartását, továbbá a jelen Kézikönyvben, valamint a Benchmarks Regulation-ban és annak vonatkozó dokumentumaiban foglaltak teljesülését.
- 4.1.2** A belső ellenőr, felügyeleti jogkörében eljárva, valamennyi, az Indexszel kapcsolatos dokumentum vonatkozásában hozzáférési jogosultsággal rendelkezik.
- 4.1.3** A BÉT köteles a felügyeleti funkció ellátáshoz szükséges valamennyi feltételt biztosítani.
- 4.1.4** A BÉT belső ellenőrének akadályoztatása esetén a felügyeleti jogkört és valamennyi, a belső ellenőr számára jelen kézikönyvben meghatározott feladatot a BÉT vezérigazgatója által kijelölt személy látja el.

4.2 A felügyeleti jogkör

- 4.2.1** A belső ellenőr felügyeleti jogkörében:
- utólag ellenőrzi a Vezérigazgató döntéseit és köteles javaslatot tenni azok megváltoztatására, ha azok sértik a Kézikönyv, vagy a Benchmark Regulation és annak vonatkozó dokumentumaiban foglaltak teljesülését, a javaslatot a Vezérigazgató köteles megvizsgálni és a vizsgálat függvényében arról dönteni;
 - amennyiben a fenti javaslatról a Vezérigazgató eltér, úgy annak tényét a BÉT belső ellenőre jegyzőkönyvben rögzíti;
 - javaslatot tehet az Igazgatóság részére a felügyeleti funkció fejlesztésével kapcsolatban;



- d) bármikor jogosult vizsgálatot kezdeményezni az Index előállításával, amely során az előállításban résztvevők együttműködési kötelezettséggel rendelkeznek;
- e) a fenti vizsgálatról jelentést készít és amennyiben, jogsértést állapít meg, úgy erről haladéktalanul értesíti a BÉT Igazgatóságát és Felügyelőbizottságát;
- f) amennyiben a fenti szervek nem intézkednek a jogsértés haladéktalan megszüntetéséről, úgy jelentést készít a jogsértésről a Felügyelet számára.



5 Panaszkezelés

5.1 A panasz fogalma

5.1.1 Panasznak minősül minden, az Index előállításával, elsősorban az index-meghatározás piaci értékekhez viszonyított reprezentativitásával, az index-meghatározás javasolt módosításaival, a módszertannak egy konkrét referenciaérték-meghatározásra vonatkozó alkalmazásával és az index-meghatározási folyamata kapcsán hozott egyéb döntésekkel kapcsolatban a panaszos által előterjesztett minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a panaszos a BÉT eljárását, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű intézkedésre vonatkozó igényt fogalmaz meg a BÉT-tel szemben.

5.1.2 Nem minősülnek panaszoknak az alábbi bejelentések:

- a) az olyan egyedi bejelentés, amely nem tartalmaz kifejezett igényt arra, hogy a BÉT bármilyen intézkedést tegyen;
- b) a hibabejelentés, feltéve, hogy a bejelentő által megfogalmazott igény kizárólag a hiba elhárítására irányul;
- c) az olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésére irányul.

5.2 A panaszos fogalma

5.2.1 Panaszos lehet bármely jogi vagy természetes személy.

5.3 A panasz kezelése

5.3.1 A BÉT kizárólag írásban (e-mailben, telefaxon vagy levélben előterjesztve) fogad panaszbejelentéseket. Amennyiben bármely panaszos szóban (a BÉT székhelyén személyesen vagy telefonon előterjesztve) kíván panaszbejelentést tenni, úgy a BÉT érintett munkavállalója köteles őt felhívni arra, hogy panaszát írásban terjessze elő, és tájékoztatni a panaszost arról, hogy a BÉT kizárólag az írásban előterjesztett panaszt fogja érdemben megvizsgálni.

A BÉT a következő címeken fogadja a panaszokat:

email: info@bse.hu

telefax: +36 1 429 6800

levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 24.

5.3.2 A panasz elbírálásáról a BÉT megfelelési vezetője köteles gondoskodni.

5.3.3 A panasz beérkezését követően a BÉT megfelelési vezetője megvizsgálja, hogy a bejelentés a panasznak tekintendő-e. Amennyiben a bejelentést nem minősíti panaszoknak, úgy az adott ügy elintézésére a jelen cím rendelkezéseit nem kell alkalmazni. Amennyiben a bejelentés panasznak minősül, a BÉT megfelelési



vezetője haladéktalanul megküldi azt a Vezérigazgatói Titkárságnak, valamint sorszámot igényel a Vezérigazgatói Titkárságtól.

- 5.3.4** A BÉT megfelelési vezetője köteles a panasz kivizsgálásához szükséges információt begyűjteni a saját, illetve az egyéb érintett szervezeti egységtől.
- 5.3.5** A BÉT megfelelési vezetője a panaszra adott válasz tervezetét köteles a panasz beérkezését követő 15 napon belül elkészíteni, és azt az elkészültét követően haladéktalanul a BÉT belső ellenőre felé továbbítani. A BÉT válasza a panaszos részére csak a BÉT belső ellenőrének jóváhagyását követően küldhető meg.
- 5.3.6** Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevélnek a panaszos részére történő megküldéséről a BÉT megfelelési vezetője köteles gondoskodni oly módon, hogy a választ a panasz közzétételét követő 30 napon belül kell megküldeni a panaszosnak, kivéve, ha annak közzététele ellentétes lenne a közrend céljaival vagy az Európai Parlament és a Tanács 596/2014/EU rendeletével.
- 5.3.7** A BÉT a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:
- neve,
 - lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - telefonszáma,
 - értesítés módja,
 - panasz leírása, oka,
 - panaszos igénye,
 - a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata,
 - meghatalmazott útján eljáró panaszos esetben érvényes meghatalmazás,
 - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A fenti adatok szolgáltatásának igénylését BÉT megfelelési vezetője végzi.

- 5.3.8** A BÉT a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számíthat fel.

5.4 Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

- 5.4.1** A BÉT nyilvántartást vezet a beérkezett panaszokról az alábbiakban felsorolt minimum tartalommal:
- sorszám,
 - panaszos neve,
 - a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
 - a panasz benyújtásának időpontja, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
 - az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
 - a panasz megválaszolásának időpontja,
 - a panaszra adott válasszal kapcsolatban a panaszos által tett észrevételek és a BÉT azokra tett intézkedéseinek leírása.

A fenti nyilvántartáshoz csatolni kell a panaszos által a BÉT-hez eljuttatott írásbeli panaszt, és annak esetleges mellékleteit, módosításait, kiegészítéseit.



- 5.4.2** A nyilvántartáshoz szükséges adatokat az BÉT megfelelési vezetője köteles továbbítani a Vezérigazgatói Titkárság részére.
- 5.4.3** A nyilvántartást a Vezérigazgatói Titkárság elektronikusan, a „Panaszok Nyilvántartása” elnevezésű mappában vezeti.
- 5.4.4** A panaszokhoz rendelt sorszámot a Vezérigazgatói Titkárság adja ki.
- 5.4.5** A BÉT az adott panaszokról készített fenti nyilvántartást a panasz elintézésétől számított 5 (öt) évig őrzi meg.
- 5.4.6** A bejelentés alapján feltárt hiányosságok vagy jogsértés rendezése céljából a BÉT megfelelési vezetője és belső ellenőre intézkedési javaslatot terjesztenek elő a Vezérigazgató felé.