

Billingo Panaszkezelési szabályzat

Amennyiben a

- Billingo Technologies Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- Székhely: 1133 Budapest, Árbóc utca 6. I. emelet
- Cégjegyzékszám: 01-10-140802
- Adószám: 27926309-2-41
- Web: www.billingo.hu
- Email: hello@billingo.hu
- Telefonszám: [+36-1/500-9491](tel:+36-1-500-9491)
- Képviseli: Sárospataki Albert vezérigazgató

magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatosan az Ügyfelet bármi nemű sérelem érte, ügy

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.);
- az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény;
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet; valamint
- 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 szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet

alapján jelen Panaszkezelési szabályzatban felsorolt lehetőségeket biztosítjuk a panasz benyújtására. Természetesen az Ügyfélnek lehetősége van az alábbiak közül a számára legkedvezőbb megoldást választani. Jelen panaszkezelési szabályzat a számlainformációs szolgáltatásra vonatkozik.

A jelen szabályzatban használt Ügyfél, Felhasználó, Előfizetői Szerződés és egyéb fogalmakra a Billingo számlainformációs szolgáltatására vonatkozó ÁSZF-ben használt fogalmak az irányadók. Jelen Panaszkezelési szabályzat a Billingo számlainformációs szolgáltatására vonatkozó ÁSZF elválaszthatatlan melléklete.

A Billingo fogadja, nyilvántartásba veszi és kivizsgálja az Ügyfelek mindazon szóban, telefonon a fenti elérhetőségeken és hívásfogadási időben közölve, vagy írásban (postai úton vagy e-mail-ben) előterjesztett panaszát, hiba bejelentését amelyben elégedetlenségét fejezi ki a Billingo Szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja a Billingo szerződéskötést megelőző, az Előfizetői Szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően az Előfizetői Szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását, illetőleg jelzi a Billingo számára, ha a Weboldal használata során bármilyen jellegű hibát észlel.

A Billingo Szolgáltatásaival kapcsolatban felmerülő panaszok és hibák kezelését a Billingo látja el. Az Ügyfelek nevében a Billingo szolgáltatásaival kapcsolatos panaszt, vagy a hibabejelentést az adott Ügyfélhez regisztrált Felhasználó vagy az Ügyfél képviseletére egyébként jogosult szervezeti képviselő vagy eseti meghatalmazott jogosult megtenni. E körben Billingo rögzíti, hogy az Ügyfél a panaszbejelentés során meghatalmazottja útján úgy járhat el, ha a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalja. A Felhasználó a saját nevében is jogosult panasz vagy hiba bejelentés megtételére.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél, Felhasználó kérelmet fogalmaz meg, a Billingo Szolgáltatásairól információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

A Billingo rögzíti, hogy a számlainformációs szolgáltatás vonatkozásában a Hpt. és a Ptk. definíciója szerint fogyasztónak minősülő ügyféllel vagy felhasználóval nem áll jogviszonyban, ennek megfelelően a fogyasztókra vonatkozó jogszabályi előírások jelen szolgáltatás esetében nem relevánsak.

1. A panasz bejelentésének módjai

1.1. Az Ügyfelek a panaszokat és a hibabejelentéseket az alábbi módon nyújthatják be a Billingo részére:

- a) telefonon: a +36-1/500-9491-as telefonszámon, az ügyfélszolgálati nyitvatartási időn belül (lásd a 2. fejezet)
- b) szóban: a Billingo székhelyén (1133 Budapest, Árbóc utca 6.) minden munkanapon 08:00-16:00-ig.
- c) írásban: elektronikusan a hello@billingo.hu e-mail címen; papír alapon pedig postai úton a Billingo székhelyére címezve. Az írásbeli panaszokat a Billingo folyamatosan fogadja;

1.2. Személyesen a következő módon jelentheti be a panaszát az Ügyfél:

Az Ügyfelek számára nyitva álló helyiség (1133 Budapest, Árbóc utca 6.) nyitvatartása a következő:

- Hétfő: 8-tól 16 óráig
- Kedd: 8-tól 16 óráig
- Szerda: 8-tól 16 óráig
- Csütörtök: 8-tól 16 óráig
- Péntek: 8-tól 16 óráig

illetve telefonon az ügyfélszolgálat a hét minden munkanapján a fenti időszakban áll rendelkezésre, sőt, telefonon hétfőn 8-tól egészen 20 óráig kereshetik az Ügyfelek a Billingo-t.

1.3. A Billingo a szóbeli panaszt - amennyiben az lehetséges - azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

1.4. A Billingo a telefonon közölt panasz esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást, azaz az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számítva a lehető leghamarabb, néhány percen belül az ügyfélszolgálaton élőhangon bejelentkeznek.

1.5. A Billingo a telefonos beszélgetésekről hangfelvételt készít, amely felvételnek 5 éves megőrzése jogszabályi kötelezettség. A hangfelvétel megőrzéséről egyrészt a telefonos ügyintézés kezdetekor, másrészt pedig az Adatvédelmi tájékoztató által kerül tájékoztatásra az Ügyfél. Természetesen a tájékoztatás joga megilleti az Ügyfelet, így a kérésére a Billingo biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, valamint térítésmentesen, 25 napon belül a rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. Fontos, hogy a Billingo telefonon panaszt kizárólag abban az esetben tud felvenni, ha az Ügyfél önkéntesen hozzájárul ahhoz, hogy a panaszát hangfelvétel formájában rögzítse.

1.6. A panasz és a hiba jellegétől és tartalmától függ, hogy a kivizsgáláshoz az alábbiakban felsoroltak közül mely adatok bekérése szükséges az Ügyféltől, illetve a Felhasználótól:

- a) cég neve;
- b) cég adószáma;
- c) cégjegyzékszám;
- d) a panaszt bejelentő Felhasználó neve;
- e) a panaszt bejelentő Felhasználó telefonszáma;
- f) a Felhasználó által képviselt Ügyfél neve (ha a Felhasználó nem a saját, hanem Ügyfél nevében és képviselőként jár el);
- g) az Ügyfél, illetve a Felhasználó neve;

- h) az Ügyfél, illetve a Felhasználó Regisztráció során megadott e-mail címe;
- i) a panasszal érintett Szolgáltatások;
- j) a panasz leírása, oka;
- k) a panaszos igénye;
- l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat;
- m) telefonon (szóban) közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítására alkalmas adat.

1.7. A Billingo a panaszt és a hiba bejelentést benyújtó Ügyfél, illetve Felhasználó adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek, továbbá az Adatkezelési Tájékoztatójában rögzítetteknek megfelelően kezeli. Azonosításra alkalmas adatok hiányában az Ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. Az azonosítás hiányában az Ügyfél számláival és szerződéseivel, azok meglétével kapcsolatban, illetve konkrét megbízásokra és tranzakciókra vonatkozóan a Billingo adatot nem szolgáltat ki. A Billingo jogosult ellenőrizni a panasz bejelentő felhasználói jogosultságát, és annak valóságát. Amennyiben a bejelentő nem rendelkezik felhasználói, vagy Ügyfélhez köthető jogosultsággal, úgy a panasz kivizsgálását a Billingo jogosult megtagadni.

1.8. A Billingo munkatársai soha, semmilyen módon nem kérik az Ügyfelektől és Felhasználóktól a belépéshez szükséges titkos azonosító kódjaikat.

2. A panasz és hiba bejelentés fogadása és kivizsgálása

2.1. A panasz kivizsgálása természetesen térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámolásra.

2.2. A panasz az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével kerül kivizsgálásra, amelynek során a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően a panasz teljeskörűen kivizsgálásra és megválaszolásra kerül. Amennyiben a panasz kivizsgálásához további információra lenne szükségünk, úgy a Billingo haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel.

2.3. A Billingo a hozzá érkező panaszt és hiba bejelentést felhasználóbarát módon mérlegeli, valamint törekszik azokat hatékonyan és gyorsan kezelni. A Billingo a panaszkezelési eljárás során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el, továbbá az olyan felhasználói magatartást veszi alapul, aki ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

2.4. A telefonon, vagy szóban bejelentett panaszt és hibát a Billingo azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a felhasználó a panasz és a bejelentett hiba kezelésével nem ért egyet, úgy a Billingo a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a felhasználónak átadja vagy a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a felhasználónak megküldi, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el, azzal, hogy indoklással ellátott válaszát a panasz közlését követő 30 munkanapon belül megküldi a felhasználó részére. Billingo az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot - pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos panasz kivételével - a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a az ügyfélnek.

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot Billingo a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg az ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme Billington kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, Billingo ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor legfeljebb a panasz közlését követő 35. munkanap.

2.5. Abban az esetben ha jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, úgy a jegyzőkönyvnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) név,
- b) a lakcím, székhely, illetve amennyiben szükséges, levelezési cím,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) Billingo neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi panaszelem teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám, illetve
- g) a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

2.6. Amennyiben a panasz és a hiba bejelentés elektronikus levél formájában (írásban) érkezik, a Billingo az Ügyfelet egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy panaszát nyilvántartásba vette.

2.7. Az írásban benyújtandó panasz esetén a Billingo segítséget nyújt az írásos panasz megfogalmazásában. Az Ügyfél a panaszt benyújthatja az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben elérhető adatlapon, vagy akár a www.bilingo.hu weboldalon megtalálható formanyomtatványon keresztül is. A Weboldalon elérhető a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett nyomtatvány, azonban természetesen az ettől eltérő formákban benyújtott írásbeli panaszt is befogadásra kerül.

2.8. Amennyiben a panasz és a hiba bejelentés nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, a Billingo telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében. Telefonos megkeresés esetén az adatvédelmi szempontokra tekintettel a Billingo munkatársa a hívás elején elvégzi az ügyfél azonosítását, amely során a nyilvántartó rendszerekben szereplő személyes adatokra vonatkozó kérdéseket tesz fel. Az Ügyfelek adatainak védelme érdekében kizárólag a sikeres Ügyfél azonosítást követően tesz fel az ügyintéző az Ügyfelek részére a benyújtott reklamációval kapcsolatos adatokra vonatkozóan kérdéseket.

2.9. Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélszolgálat érdekében a panaszok kezelése a Billingónál történik, ahol az adott szakterületre specializálódott szakértők válaszolják meg az Ügyfelek megkereséseit. A Billingo a panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, mely tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét is. A Billingo a panasz kezelését a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően végzi.

2.10. A Billingo a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ugyanazon Ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja.

2.11. A Billingo indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő legkésőbb 30 naptári napon, a pénzforgalmi szolgáltatásával összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

2.12. A Billingó a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az Ügyfelet jogorvoslati lehetőségeiről. Válaszadás során a Billingó elsősorban a regisztrált elérhetőségeket használja fel a kapcsolattfelvétel érdekében. A panaszt és az arra adott választ a Billingó 5 (öt) évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

2.13. Amennyiben az Ügyfél által korábban előterjesztett, Billingó által elutasított panasszal azonos tartalommal ismételt panasz kerül benyújtásra, és a Billingó a korábbi álláspontját fenntartja, a válaszadási kötelezettséget a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti a Billingó, indoklás közlése nélkül is.

3. A panasszal kapcsolatos adatvédelmi szabályok

3.1. A panaszkezelési eljárásokkal kapcsolatos adatvédelmi rendelkezéseket a Billingó Adatvédelmi tájékoztatójának 5.3. pontja tartalmazza.

3.2. A Billingó a panaszkezelés során megismert személyes adatokat az Adatvédelmi tájékoztatóban, valamint a vonatkozó hazai és közösségi adatvédelmi jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kezeli.

4. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség (jogorvoslat)

4.1. A Billingó a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását. Amennyiben az Ügyfél a panaszára kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Billingótól a panasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol a Billingó ismét megvizsgálja panaszát.

4.2. Abban az esetben, ha az Ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Billingó nem megfelelően kezelte, azt elutasította, úgy az Ügyfél az a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az illetékes bírósághoz fordulhat. Felhívjuk az Ügyfelek figyelmét, hogy Magyar Nemzeti Banknál és a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárást kizárólag fogyasztónak minősülő ügyfelek kezdeményezhetnek, tehát ezek a panaszkezelési intézmények a Billingó ügyfelek vonatkozásában nem alkalmazhatók. Mindezeket túl azonban az Ügyfelek a panasz elutasítására vagy kivizsgálására előírt 30 napos határidő eredménytelen letelte esetén a bírósághoz fordulhatnak.

4.3. Az Ügyfél, illetve a Felhasználók elfogadják a Billingó számítógépes rendszerében rögzített adatok valóságát, esetleges jogvita esetén bizonyítékként ismerik el.

5. A panasz nyilvántartása

5.1. A Billingó a panaszokról és a hibákról elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a) cég neve;
- b) cég adószáma;
- c) cégjegyzékszám;
- d) a panaszt bejelentő Felhasználó neve
- e) a panaszt bejelentő Felhasználó telefonszáma;
- f) a Felhasználó által képviselt Ügyfél neve (ha a Felhasználó nem a saját, hanem Ügyfél nevében és képviseletében jár el)
- g) az Ügyfél, illetve a Felhasználó neve;
- h) az Ügyfél, illetve a Felhasználó Regisztráció során megadott e-mail címe;
- i) a panasszal érintett Szolgáltatások;
- j) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;

- k) a panasz benyújtásának időpontját,
- l) a panaszos igénye;
- m) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat;
- n) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját;
- o) telefonon (szóban) közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítására alkalmas adat.

5.2. A panaszt és az arra adott választ a Billingo öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

6. Záró rendelkezések

6.1. A panaszkezelési szabályzat a Weboldalon is közzétételre kerül és az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben is megtalálható.

6.2. A panaszkezeléssel kapcsolatban ügyfélkapcsolat vezető került kijelölésre:

Tál Fatime

Telefonszáma: +36-1/500-9491

E-mail címe: hello@billingo.hu

6.3. A panaszkezelési kapcsolattartó biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak és a pénzügyi szervezetek belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés minőségi színvonalon, a Felhasználók érdekeinek védelme szem előtt tartásával történjen.

6.4. Jelen Panaszkezelési Szabályzat 2022. február hó 01. napjától érvényes és hatályos.