# Billingo Panaszkezelési Szabályzat

## Suara szolgáltatásra vonatkozóan

A **Billingo Technologies Zrt., mint a Suara by Billingo (Szolgáltatás) szolgáltatója** (továbbiakban: **Billingo**) fő célkitűzése az Ügyfeleink magas szintű kiszolgálása. Azonban a legjobb szándékunk ellenére is előfordulhat, hogy panasza merül fel. Ilyen esetben a legfontosabb, hogy jelezze nekünk, hogy segíthessünk ügyének kivizsgálásában és megoldásában. Az alábbiakban ismertetjük Panaszkezelési Szabályzatunkat Önnel, melynek célja, hogy tájékoztatást adjon a panaszkezelési eljárásáról, ismertesse a panasz bejelentéshez kapcsolódó fontos tudnivalókat.

Billingo főbb adatai:

- Billingo Technologies Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- Székhely és központi ügyintézési hely: 1133 Budapest, Árbóc utca 6. I. emelet (egyben panaszügyintézés helye, levelezési cím)
- Cégjegyzékszám: 01-10-140802
- Adószám: 27926309-2-41
- Weboldal: https://app.suara.hu/
- Email: panasz@billingo.com
- Telefonszám: +36-1/500-9491
- Képviseli: Sárospataki Albert vezérigazgató

## 1. Bevezető rendelkezések

1.1. A Billingo panaszügyintézési eljárása során az alábbi jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségeknek megfelelve, valamint ajánlások figyelembevételével jár el:

- 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
- 16/2021. (XI. 25.) MNB ajánlás - a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
- 95/2025. (V. 8.) Korm. rendelet a pénzügyi szektor egyes intézményei panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról.

1.2. A Billingo fogadja, nyilvántartásba veszi és teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek a szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölt, a Billingo – szerződéskötést, illetve a szerződéses jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, a

szerződés fennállása alatti, a Billingo részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a szerződéses jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

1.3. Nem minősülnek panasznak azok a bejelentések, amelyek a Billingo szolgáltatásához kapcsolódó kérelemre, megállapításra, általános tájékoztatásra, információ kérésre, hibajavításra vagy állásfoglalásra irányulnak, vagy amelyben az Ügyfél a szolgáltatás fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg.

1.4. A jelen szabályzatban használt Ügyfél, Felhasználó, Előfizetői Szerződés és egyéb fogalmakra a Suara ÁSZF-ben használt fogalmak az irányadók. Billingo a panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazza arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a Billingóval, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

1.5. A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a Billingo és az Ügyfél elérő nyelvben állapodnak meg.

1.6. Az Ügyfélnek lehetősége van a panasz benyújtására a jelen szabályzatban meghatározott módokon - **szóban**, (személyesen vagy telefonon a fenti elérhetőségeken és lent rögzített hívásfogadási időben közölve), vagy **írásban** (postai úton vagy e-mail-ben - és jogosult mindezek közül a számára legkedvezőbb megoldást választani.

1.7. A Billingo Szolgáltatásaival kapcsolatban felmerülő panaszok kezelését a Billingo látja el, azon belül is a panaszkezelésért felelős szervezeti egysége, az Ügyfélkapcsolat terület. Az Ügyfelek nevében a Billingo szolgáltatásaival kapcsolatos panaszt 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 bejelentés megtételére.

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

## 2. A panasz bejelentésének módjai

2.1. Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon nyújthatják be a Billingo részére:

a. **szóban:** személyesen az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (**1133 Budapest, Árbóc utca 6. I. emelet**), melynek nyitvatartása a következő:

- Hétfő: 8-tól 12 óráig

- Kedd: 13- tól 16 óráig
- Szerda: 8-tól 12 óráig
- Csütörtök: 13- tól 16 óráig
- Péntek: 8-tól 12 óráig;

b. **telefonon**: a **+36-1/500-9491**-as telefonszámon, az a) pontban szereplő ügyfélszolgálati nyitvatartási időn belül, valamint hétfőn 8 órától 20 óráig;

c. **írásban**: elektronikusan a panasz@billingo.com e-mail címen; papír alapon pedig postai úton a Billingo székhelyére címezve, illetve személyesen vagy más által átadott irat útján az a. pontban megjelölt helyen és nyitvatartási időben. Az írásbeli panaszokat elektronikus eléréssel a Billingo folyamatosan fogadja.

2.2. A Billingo a telefonon közölt panasz esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást, azaz az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az ügyfélszolgálaton élőhangon bejelentkeznek.

2.3. A Billingo a telefonos beszélgetésekről hangfelvételt készít, amelyet 5 évig megőriz, a felvétel megőrzése jogszabályi kötelezettség. A hangfelvétel megőrzéséről egyrészről a telefonos ügyintézés kezdetekor, másrészről pedig az Adatvédelmi tájékoztató által kerül tájékoztatásra az Ügyfél. Az Ügyfél kérésére a Billingo biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, valamint térítésmentesen, 25 napon belül a rendelkezésére bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. Felhívjuk a figyelmét, hogy a Billingo telefonon panaszt kizárólag abban az esetben tud felvenni, ha az Ügyfél önkéntesen hozzájárul ahhoz, hogy a panaszát hangfelvétel formájában rögzítse.

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

- cég neve;
- cég adószáma;
- a panaszt bejelentő Felhasználó neve;
- a panaszt bejelentő Felhasználó telefonszáma;
- a Felhasználó által képviselt Ügyfél neve (ha a Felhasználó nem a saját, hanem Ügyfél nevében és képviseletében jár el);
- az Ügyfél, illetve a Felhasználó neve;
- az Ügyfél, illetve a Felhasználó Regisztráció során megadott e-mail címe;
- a panasszal érintett Szolgáltatások;
- a panasz leírása, oka;
- a panaszos igénye;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat;
- telefonon (szóban) közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítására alkalmas adat.

2.5. A Billingo a panaszt 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. A Billingo jogosult ellenőrizni a panasz bejelentő felhasználói jogosultságát, és annak valódiságát. Amennyiben a bejelentő nem rendelkezik felhasználói, vagy Ügyfélhez köthető jogosultsággal, úgy a panasz kivizsgálását a Billingo jogosult megtagadni.

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

## 3. A panasz fogadása és kivizsgálása

3.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámításra.

3.2. A Billingo a **szóbeli** panaszt - amennyiben az lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Billingo a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek vagy – amennyiben az Ügyfél helyett képviselője jár el – képviselőjének átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek – az indokolással ellátott álláspontjával egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések (3.5.) szerint jár el.

3.3. Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, társaságunk tájékoztatja a panaszost a panasz azonosítására szolgáló adatokról és a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről és számára a panaszt továbbítja.

3.4. Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt társaságunk Ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Billingo a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.

3.5. A szolgáltató az **írásbeli** panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

3.6. 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 annak beszerzése érdekében a Billingo haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az Ügyféllel.

3.7. A Billingo a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

3.8. A Billingo a hozzá érkező panaszt 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.

3.9. Abban az esetben ha jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, úgy a panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- név,
- a lakcím, székhely, illetve amennyiben szükséges, levelezési cím,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- Billingo neve és címe,
- a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- a panasszal érintett profil azonosítója
- Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő két személy és az Ügyfél aláírása.

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

3.11. Az írásban benyújtandó panasz esetén a Billingo segítséget nyújt az írásos panasz megfogalmazásában. Az Ügyfél a panaszt benyújthatja az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, vagy a www.billingo.hu weboldalon megtalálható formanyomtatványon keresztül is, azonban természetesen az ettől eltérő formákban benyújtott írásbeli panasz is befogadásra kerül.

3.12. Amennyiben a panasz 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.

3.13. Az egységes, hatékony és magas színvonalú ügyfélkiszolgálás 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.

3.14. A Billingo a panaszokat a rendelkezésére bocsátott és általa ismert körülményeket figyelembe véve tekinti át. Ha az Ügyfél korábban előterjesztett, a Billingo által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Billingo a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Billingo mellőzheti.

3.15. A szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte. A Billingo a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg.

3.16. A Billingo válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Mindezek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát, és amely a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosítja.

3.17. A Billingo a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az Ügyfelet jogorvoslati lehetőségeiről. Válaszadás során a Billingo elsősorban a regisztrált elérhetőségeket használja fel a kapcsolatfelvétel érdekében.

3.18. A panaszt és az arra adott választ a Billingo 5 (öt) évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

## 4. A panasszal kapcsolatos adatvédelmi szabályok

4.1. A panaszkezelési eljárásokkal kapcsolatos adatvédelmi rendelkezéseket a Billingo a honlapján található Adatvédelmi tájékoztatójának 5.3. pontja tartalmazza.

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

## 5. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség (jogorvoslat)

5.1. A Billingo a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

5.2. A panasz elutasítása esetén a Billingo válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy 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 Billingo Ügyfelek vonatkozásában nem alkalmazhatók. Mindezeken túl azonban az Ügyfelek a panasz elutasítására vagy kivizsgálására előírt 30 napos határidő eredménytelen letelte esetén a bírósághoz fordulhatnak.

5.3. Az Ügyfél, illetve a Felhasználók elfogadják a Billingo számítógépes rendszerében rögzített adatok valódiságát, esetleges jogvita esetén bizonyítékként ismerik el.

## 6. A panasz nyilvántartása

6.1. A Billingo a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- cég neve;
- cég adószáma;
- a panaszt bejelentő Felhasználó neve

- a panaszt bejelentő Felhasználó telefonszáma;
- a Felhasználó által képviselt Ügyfél neve (ha a Felhasználó nem a saját, hanem Ügyfél nevében és képviseletében jár el)
- az Ügyfél, illetve a Felhasználó neve;
- az Ügyfél, illetve a Felhasználó Regisztráció során megadott e-mail címe;
- a panasszal érintett Szolgáltatások;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- a panasz benyújtásának időpontja,
- a panaszos igénye;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátuma;
- telefonon (szóban) közölt panasz esetén a panasz egyedi azonosítására alkalmas adat.

## 7. Záró rendelkezések

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

7.2. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. A Szolgáltató 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, az Ügyfelek érdekeinek védelme szem előtt tartásával történjen.

7.3. Jelen Panaszkezelési Szabályzat 2026. 11. 03. napjától érvényes és hatályos.