

## **BIGBANK AS KLIENDIKAEBUSTE LAHENDAMISE KORD**

Kehtib alates [01.06.2017]

### **1. ÜLDSÄTTED**

1. Käesoleva Bigbank AS (edaspidi **Pank**) kliendi kaebuste menetlemise korra eesmärgiks on määratleda kaebuse definitsioon ja fikseerida, kuidas saab klient kaebust esitada, milliseid andmeid peab kaebusega seotud pöördumine sisaldama, kui kiiresti ja kuidas toimub kaebusele vastuse andmine ning millised on kliendi õigused juhul, kui Panga vastus pole Kliendile aktsepteeritav.

### **2. MÕISTED**

- 2.1. **Klient** on iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või avaldanud tahet kasutada Panga poolt osutatavaid teenuseid.
- 2.2. **Kliendi kaebus** on käesoleva korra tähenduses Kliendi poolt Pangale esitatud suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus või lahkavus seoses panga poolt Kliendile osutatud või Kliendi poolt taotletava finantsteenusega, selle tingimustega või Kliendi kohustustega või negatiivne tagasiside teenuse osutamise kvaliteedi suhtes.
- 2.3. **Pank** on Bigbank AS, registrikood 10183757, aadress Riia 2, Tartu 51004, telefon 731 1333, e-post [info@bigbank.ee](mailto:info@bigbank.ee).

### **3. KAEBUSE ESITAMINE**

- 3.1 Kliendil on õigus esitada kaebus tema poolt eelistatud viisil (näiteks kirjalikult, telefoni teel, Panga kontoris või muul taasesitamist võimaldaval viisil).
- 3.2 Kaebuse saab esitada e-kirja teel aadressile [info@bigbank.ee](mailto:info@bigbank.ee), helistades numbrile 731 1333, pöördudes Panga kontoris või saates posti teel kirja Bigbank AS kontori aadressile Tartu mnt 18, Tallinn 10115.
- 3.3 Kaebuses tuleb märkida Kliendi nimi, kaebuse esitamise kuupäev ning anda võimalikult selge ja põhjaliku kirjeldusega ülevaade rahulolematuse põhjusest.
- 3.4 Kaebuse esitamisel tuleb Kliendil lisada oma kontaktandmed, et hilisemalt oleks võimalik Pangal Kliendiga kontakti saada ja anda omapoolne vastus esitatud kaebusele. Soovi korral võib Klient märkida ära omapoolse ootuse eelistatud kanali osas Pangalt vastuse saamiseks (e-kiri, telefon, post).

Kui kaebus esitatakse Kliendi esindaja poolt, siis tuleb esitada esindusõigust tõendav dokument, mis peab olema panga poolt aktsepteeritavas vormis. Pangal on õigus nõuda, et väljaspool panka vormistatud esindusõigust tõendav volikirj oleks notariaalselt tõestatud.

- 3.5 Kliendi soovi korral tuleb Panga esindajal abistada Kliendi kaebuse formuleerimisel, andes üldiseid juhiseid kaebuse struktuuri ja korrektse vormistamise osas.

### **4. KAEBUSE MENETLEMINE**

- 4.1. Pank suhtub Kaebuse esitajasse ning saabunud kaebusesse, s.h. selles esitatud väidetes eelarvamusteta ja lugupidamisega.
- 4.2. Panga tehinguliste suhetega seotud kaebuste korral on eelduseks kaebuse esitaja isiku tuvastamine.
- 4.3. Vajaduse korral on Panga esindajal õigus paluda Kliendil esitada juurde täiendavaid dokumente või lisaandmeid, mis on vajalikud kaebuse lahendamiseks.
- 4.4. Kui kaebus esitatakse telefoni teel või Panga kontoris suuliselt, siis võimaluse korral lahendatakse kaebus koheselt.
- 4.5. Pikemat menetlemist vajavale kaebusele annab Pank vastuse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 15 (viieteistkümne) kalendripäeva jooksul alates kaebuse saabumise kuupäevast Panka. Kui ettenähtud tähtaja jooksul pole võimalik Pangal vastust anda, siis teavitatakse Kliendi täiendavast tähtajast ning menetlusaja pikendamise põhjustest.
- 4.6. Kaebuse kättesaamisel teavitab Pank Kliendi kaebuse kätte saamisest, menetlusse võtmisest ja võimalikest tähtaegadest Pangalt vastuse saamiseks.
- 4.7. Panga vastus antakse Kliendile üldjuhul sama suhtluskanali vahendusel, mille kaudu kaebus esitati, välja arvatud juhul, kui Klient on avaldanud soovi saada Pangalt vastus muu suhtluskanali kaudu.
- 4.8. Kui Kliendi esitatud nõudeid ei rahuldata Panga poolt osaliselt või täielikult, siis Pank lisab Kliendile antavasse vastusesse oma otsusega seonduva argumentatsiooni.

### **5. PÖÖRDUMINE TEISTE ASUTUSTE POOLE**

- 5.1. Kui Panga poolt pakutud lahendus pole Kliendile aktsepteeritav või menetlemise tulemusena jääb Pank Kliendiga eriarvamusele ning pooli rahuldava kompromissini ei ole võimalik jõuda, siis on Kliendil (kui klient on tarbija) õigus pöörduda sõltumatu hinnangu saamiseks ja/või vaidluse lahendamiseks Tarbijakaitseameti tarbijavaidluste komisjoni poole (Pronksi 12, Tallinn 10117, e-post [info@tarbijakaitseamet.ee](mailto:info@tarbijakaitseamet.ee)).
- 5.2. Kliendil on oma õiguste kaitseks ning täiendava hinnangu saamiseks võimalik pöörduda ka Finantsinspektsiooni poole (Sakala 4, Tallinn 15030, e-post [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)), Andmekaitse Inspektsiooni poole (Väike-Ameerika 19, Tallinn 10129, e-post [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee)), või pöörduda nõudega kohtu poole