

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ BIGBANK AS

Действителен с [01.10.2018]

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Целью настоящего порядка рассмотрения жалоб клиентов Bigbank AS (регистрационный код 10183757, адрес Рийа 2, Tartu 51004, телефон 731 1333, э-почта info@bigbank.ee), в дальнейшем как - **Банк**) является определение понятия жалобы и установление того, каким образом клиент может подать жалобу, какие данные должно содержать обращение в связи с жалобой, в какой срок и каким образом дается ответ на представленную жалобу, а также, какие права есть у клиента в случае, если ответ Банка для Клиента неприемлемый.

2. ПОНЯТИЯ

2.1. **Клиент** – физическое или юридическое лицо, пользующееся, пользовавшееся или выразившее желание пользоваться услугами Банка.

2.2. **Жалоба** – в значении настоящего порядка, это устное или письменное выражение неудовлетворенности либо разногласия, представленное Клиентом Банку, в связи с оказанной Банком услугой либо финансовой услугой по ходатайству Клиента, условиями указанной услуги или обязательствами Клиента, а также в связи негативной обратной связью в отношении качества оказанной услуги.

3. ПОДАЧА ЖАЛОБЫ

3.1 Клиент вправе подавать жалобу выбранным им способом (например, в письменном виде, по телефону, в конторе Банка, либо посредством, а также любым другим способом, позволяющим воспроизведение).

3.2 Жалобу можно подать в виде э-письма по адресу info@bigbank.ee, позвонив по телефону 731 1333, обратившись в контору Банка либо отправив письмо по почте по адресу конторы Bigbank AS: Тарту мнт. 18, Таллинн 10115.

3.3 В жалобе следует указать имя Клиента, дату подачи жалобы и дату, по возможности, четкое и полное описание причины неудовлетворенности.

3.4 При подаче жалобы Клиент должен добавить свои контактные данные, чтобы Банк имел возможность позднее связаться с Клиентом и дать ответ на поданную жалобу. По желанию Клиент может также указать канал, по которому он предпочитает получить ответ от Банка (почта, э-почта, телефон).

Если жалоба подается представителем Клиента, то в таком случае следует представить документ права представительства в акцептируемой Банком форме. У Банка есть право потребовать нотариально

заверить вне Банка оформленный документ права представительства.

3.5 По желанию Клиента представитель Банка должен помочь Клиенту сформулировать жалобу, предоставив общую инструкцию в части структуры жалобы и ее корректного оформления.

4. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ

4.1. Банк с уважением и непредвзято относится к заявителям жалобы и к поданным жалобам, в том числе, и к представленным в жалобах утверждениям.

4.2. В случае жалоб, связанных с отношениями в сделке, предпосылкой для рассмотрения является идентификация личности заявителя жалобы.

4.3. При необходимости представитель Банка вправе обратиться к Клиенту с просьбой о представлении дополнительных документов либо сведений, необходимых для разрешения жалобы.

4.4. Если жалоба подана по телефону либо в конторе Банка в устной форме, то по возможности жалоба рассматривается немедленно.

4.5. В случае жалобы, требующей более длительного рассмотрения, Банк дает ответ при первой возможности, но не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней после поступления жалобы. Если в течение предусмотренного срока на жалобу Банку ответить невозможно, то Клиенту сообщается о дополнительном сроке и причинах продления рассмотрения жалобы.

4.6. При получении жалобы Банк извещает Клиента о поступлении жалобы, принятии к рассмотрению и возможных сроках получения ответа от банка.

4.7. Ответ Банка предоставляется по тому же каналу общения, который использовался для подачи жалобы, за исключением случаев, когда Клиент высказывает пожелание о получении ответа Банка по другому каналу общения.

4.8. Если представленные со стороны Клиента требования Банком частично или полностью не удовлетворяются, то к ответу, отправленному Клиенту, Банк добавляет аргументацию в связи с решением.

5. ОБРАЩЕНИЕ К ДРУГИМ УЧРЕЖДЕНИЯМ

5.1. В случае если решение, предложенное Банком, не является акцептируемым для Клиента, либо в конечном результате рассмотрения жалобы Банк остается при мнении, отличном от мнения Клиента, а так же невозможно достигнуть компромисса, удовлетворяющего обе стороны, то Клиент (являясь потребителем) вправе обратиться за



получением независимой оценки и/или разрешением спора в комиссию по разрешению споров потребителей Департамента защиты прав потребителей (ул. Пронкси, д.12, Таллинн, 10117, э-почта info@tarbijakaitseamet.ee). Жалобу можно предоставить используя интернет-среду (<http://ec.europa.eu/odr>). С порядком рассмотрения можно ознакомиться по адресу www.tarbijakaitseamet.ee.

- 5.2. Клиент также вправе для защиты своих прав и получения дополнительной оценки обратиться в Финансовую инспекцию (Сакала 4, Таллинн 15030, э-почта info@fi.ee), в Инспекцию по защите данных (Вяйке-Амеерика 19, Таллинн 10129, э-почта info@aki.ee) или представить требование в суд.