

**PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN VAN  
CLIËNTEN VAN BIGBANK AS****1. ALGEMENE BEPALINGEN**

- 1.1. Daar waar uw mening belangrijk is voor ons, hebben we deze Procedure voor de behandeling van klachten van cliënten van Bigbank AS vastgesteld met als hoofddoel te specificeren wat de Klacht is, hoe de Cliënt de klacht kan indienen, welke gegevens dienen te worden verstrekt bij het indienen van de Klacht, hoe en binnen welke termijn een antwoord wordt gegeven op de Klacht en welke rechten de Cliënt heeft wanneer hij/zij niet tevreden is met het antwoord van Bigbank AS.

**2. DEFINITIES**

- 2.1. **Cliënt** – elke natuurlijke persoon die de door de Bank aangeboden producten en/of diensten gebruikt, heeft gebruikt of de wens heeft geuit om er gebruik van te maken;
- 2.2. **Bank** – Bigbank AS, registratienummer van het Estische Handelsregister 10183757, adres Riia 2, 51004 Tartu, Estland, telefoon 020 2626 962, e-mail klantenservice@bigbank.nl;
- 2.3. **Procedure** – deze Procedure voor de behandeling van klachten van cliënten van de Bank;
- 2.4. **Klacht** – elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid of onenigheid over producten, diensten of de kwaliteit van de dienstverlening van de Bank door de Cliënt aan de Bank.

**3. INDIENING VAN DE KLACHT**

- 3.1. De Cliënt heeft het recht om de Klacht in te dienen in elke vorm en via elk door hem/haar gekozen communicatiekanaal (bv. schriftelijk, telefonisch, in het kantoor van de Bank of in elk ander formaat dat schriftelijk kan worden gereproduceerd).
- 3.2. De Klacht kan worden ingediend via e-mail aan het adres [klachten@bigbank.nl](mailto:klachten@bigbank.nl), telefonisch via het telefoonnummer 020 2626 962 of per post via het adres Bigbank AS, Cross-Border Department, Tartu mnt 18, 10115 Tallinn, Estland.
- 3.3. De Cliënt dient in de Klacht zijn/haar volledige naam, de datum waarop de Klacht wordt ingediend, een duidelijke en gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden waarop de Klacht is gebaseerd, alle documenten met betrekking tot deze omstandigheden en zijn/haar claim(s) te vermelden.
- 3.4. De Cliënt verstrekt zijn/haar contactgegevens waarop de Bank hem/haar kan contacteren en zijn antwoord kan geven. Indien de Cliënt dit wenst kan hij/zij het door hem/haar te prefereren communicatiemiddel bepalen via welk hij/zij wenst dat de Bank hem/haar contacteert (e-mail, telefoon of post).
- 3.5. Indien de Klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de Cliënt, dan verstrekt de vertegenwoordiger een volmacht in een voor de Bank aanvaardbare vorm. De Bank heeft het recht om te verzoeken dat de volmacht in een notariële vorm is en voorzien van apostille.
- 3.6. Op verzoek van de Cliënt zal de vertegenwoordiger van de Bank de Cliënt helpen bij de formalisering van de Klacht, door algemene richtlijnen te geven met betrekking tot de structuur, de juiste vorm en de indiening van de Klacht.

**4. BEHANDELING VAN DE KLACHT**

- 4.1. De Bank behandelt de Cliënt, zijn/haar verklaringen en de ontvangen Klacht zonder vooroordeel en met respect.
- 4.2. De voorwaarde voor de behandeling van de Klacht met betrekking tot de contractuele relatie(s) is de identificatie van de Cliënt.
- 4.3. De vertegenwoordiger van de Bank heeft het recht de Cliënt te verzoeken om aanvullende informatie, documenten en/of gegevens te verstrekken die nodig zijn voor de behandeling van de Klacht. Indien nodig heeft de Bank het recht om de Cliënt te verzoeken de mondeling ingediende Klacht ook in een formaat aan de Bank in te dienen dat schriftelijk kan worden gereproduceerd.
- 4.4. Indien de Klacht mondeling via telefoon of in het kantoor van de Bank wordt ingediend, wordt deze, indien mogelijk, onmiddellijk behandeld.
- 4.5. Indien de Klacht een langere verwerkingstermijn vereist, dan geeft de Bank zo snel mogelijk antwoord, maar niet later dan 15 (vijftien) kalenderdagen na ontvangst van de Klacht door de

Bank. Indien de Bank het antwoord niet binnen de gespecificeerde termijn kan geven, wordt de Cliënt geïnformeerd over een nieuwe antwoordtermijn en van de redenen voor de verlenging van de termijn.

- 4.6. Na ontvangst van de Klacht informeert de Bank de Cliënt over de ontvangst van de Klacht, dat de Bank begonnen is met de behandeling van de Klacht en over de eventuele termijn voor het ontvangen van het antwoord van de Bank.
- 4.7. Het antwoord van de Bank wordt in het algemeen via hetzelfde communicatiemiddel gegeven als dat de Klacht werd ingediend door de Cliënt, behalve in de gevallen waarin de Cliënt de wens heeft geuit om het antwoord via een ander communicatiemiddel te ontvangen.
- 4.8. Indien de Bank weigert om aan alle of sommige in de Klacht geuite claims te voldoen, dient zij in het antwoord een duidelijke motivering met betrekking tot deze beslissing op te nemen.

**5. TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEITEN, INSTANTIES DIE PREJUDICIËLE PROCEDURES UITVOEREN, RECHTBANK**

- 5.1. Indien de Cliënt niet tevreden is met het antwoord of de oplossing die door de Bank wordt aangeboden, of indien na behandeling van de Klacht partijen bij hun afwijkende meningen blijven en het niet mogelijk is een compromis te bereiken dat voor beide partijen bevredigend is, dan heeft de Cliënt (indien de Cliënt een consument is) het recht zich tot de consumentenbeschermingsautoriteit te wenden voor het krijgen van een onafhankelijke mening en/of het oplossen van het geschil (d.w.z. in de Republiek Estland het Comité voor consumentengeschillen (Tarbijavaldluste komisjon) dat werkzaam is bij de Raad voor consumentenbescherming (Tarbijakaitseamet) (adres: Pronksi 12, 10117 Tallinn, telefoon +372 620 1920, e-mail: [avalduis@komisjon.ee](mailto:avalduis@komisjon.ee) meer informatie beschikbaar op: [www.komisjon.ee](http://www.komisjon.ee) en [www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee)) aan wie de Klacht ook kan worden ingediend via het online platform voor online geschillenbeslechting van de Europese Commissie (meer informatie beschikbaar op: [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)). Het reglement van orde is te vinden op het adres [www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee).
- 5.2. De Klant heeft voor de bescherming van zijn/haar rechten en voor het ontvangen van een aanvullende mening ook het recht om zich te wenden tot de financiële toezichthoudende autoriteit (d.w.z. in de Republiek Estland de Finantsinspeksioon (adres: Sakala 4, 15030 Tallinn, telefoon +372 668 0500, e-mail [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)), de gegevensbeschermingsautoriteit (d.w.z. in de Republiek Estland de Inspektoraaat gegevensbescherming van Estland (Andmekaitse Inspeksioon) (adres Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn, Estland, telefoon +372 627 4135, e-mail [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee)), en in Nederland de Autoriteit Persoonsgegevens (adres Bezuidenhoutseweg 30, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag, telefoon +31 70 888 8500, meer informatie beschikbaar op: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl>)) of met zijn/haar claim(s) tot de rechtbank.\*

\*De lijst van toezichthoudende autoriteiten en instanties die prejudiciële procedures uitvoeren als bedoeld in clausule 5. kunnen onvolledig zijn.