

VERFAHREN DER BEARBEITUNG DER BESCHWERDEN DER KUNDEN DER BIGBANK AS

1. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

- 1.1. Da Ihre Meinung wichtig für uns ist, haben wir dieses Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden der Kunden der Bigbank AS eingerichtet mit dem Hauptziel, festzulegen, worum es sich bei der Beschwerde handelt, wie der Kunde die Beschwerde einreichen kann, welche Angaben bei der Einreichung der Beschwerde angeführt werden müssen, wie und innerhalb von welchem Zeitraum eine Antwort auf die Beschwerde erfolgt und über welche Rechte der Kunde verfügt, falls er/sie mit der Antwort der Bigbank AS nicht zufrieden ist.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

- 2.1. **Kunde** – jegliche natürliche Person, die Produkte und/oder Dienstleistungen, die von der Bank angeboten werden benutzt oder benutzt hat oder seinen/ihren Wunsch ausgedrückt hat, dies zu tun;
- 2.2. **Bank** – Bigbank AS, Registercode des estnischen Handelsregisters: 10183757, Anschrift: Riia 2, 51004 Tartu, Estland, Telefon: 0800-0008-382, E-Mail: kundenservice@bigbank.de;
- 2.3. **Verfahren** – das Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden der Kunden der Bank;
- 2.4. **Beschwerde** – jeglicher verbaler oder schriftlicher Ausdruck der Unzufriedenheit oder eine Uneinigkeit bezüglich der Produkte, Dienstleistungen oder der Qualität der Leistung, die vom Kunden bei der Bank eingereicht wurde.

3. EINREICHUNG EINER BESCHWERDE

- 3.1. Der Kunde verfügt über das Recht, eine Beschwerde in jeder Form und über einen Kommunikationskanal seiner/ihrer Wahl einzureichen (z.B. in Schriftform, telefonisch, in dem Büro der Bank oder in einem anderen Format, das in Schriftform wiedergegeben werden kann).
- 3.2. Die Beschwerde kann per E-Mail an die Anschrift beschwerde@bigbank.de, telefonisch unter der Nummer 0800-0008-382 oder per Post an die Anschrift Bigbank AS, Grenzüberschreitende Abteilung, Tartu mnt 18, 10115 Tallinn, Estland, eingereicht werden.
- 3.3. Der Kunde soll in der Beschwerde seinen/ihren vollen Namen, das Datum der Einreichung der Beschwerde, eine eindeutige und detaillierte Beschreibung der Umstände, auf denen die Beschwerde basiert, Dokumente in Verbindung mit solchen Umständen sowie seine/ihre Forderung(en) angeben.
- 3.4. Der Kunde soll seine/ihre Kontaktangaben angeben, unter denen die Bank ihn/sie kontaktieren und an die ihre Antwort weitergeleitet werden kann. Sofern der Kunde dies wünscht, kann er/sie das bevorzugte Kommunikationsmittel festlegen, mit dem er/sie möchte, dass die Bank ihn/sie kontaktiert (E-Mail, Telefon oder Post).
- 3.5. Sofern die Beschwerde von einem Repräsentanten des Kunden eingereicht wurde, soll der Repräsentant ein Dokument vorweisen, das ihm das Recht auf Repräsentanz gewährt und dies in einem Format, das für die Bank akzeptabel ist. Die Bank hat das Recht zu fordern, dass die Bevollmächtigung in einem beglaubigten Format ist, begleitet von einer Apostille.
- 3.6. Auf Verlangen des Kunden soll die Bank dem Kunden mit der Formalisierung seiner Beschwerde Hilfe anbieten, indem sie eine allgemeine Anleitung bezüglich der Struktur, der korrekten Formalisierung und der Einreichung der Beschwerde gibt.

4. BEARBEITUNG DER BESCHWERDE

- 4.1. Die Bank behandelt den Kunden, seine/ihre Erklärungen und die eingegangene Beschwerde ohne Vorurteile und mit Respekt.
- 4.2. Eine Voraussetzung für die Bearbeitung einer Beschwerde bezüglich einer Vertragsbeziehung/von Vertragsbeziehungen ist die Identifizierung des Kunden.
- 4.3. Der Vertreter der Bank verfügt über das Recht, von den Kunden zusätzliche Informationen, Dokumente und/oder Daten, welche für die Bearbeitung der Beschwerde notwendig sind, zu verlangen. Falls notwendig, verfügt die Bank über das Recht, eine mündlich eingereichte Beschwerde auch in einem Format, das in Schriftform reproduziert werden kann, einzureichen.

- 4.4. Falls die Beschwerde mündlich per Telefon oder im Büro der Bank eingereicht wurde, soll sie unmittelbar bearbeitet werden, falls dies möglich ist.
- 4.5. Sofern die Beschwerde einen längeren Zeitraum der Bearbeitung bedarf, wird die Bank ihre Antwort so früh wie möglich geben, aber nicht später als innerhalb von 15 (fünfzehn) Kalendertagen nach dem Eingang der Beschwerde in der Bank. Falls die Bank nicht in der Lage ist, ihre Antwort in dem angegebenen Zeitraum zu geben, wird der Kunde über eine neue Frist für die Antwort und die Gründe für die Verlängerung des Zeitraums informiert.
- 4.6. Nach dem Eingang der Beschwerde, teilt die Bank dem Kunden die Aufnahme der Beschwerde, den Anfang der Bearbeitung der Beschwerde und die mögliche Frist für die Antwort der Bank mit.
- 4.7. Die Antwort der Bank wird im Allgemeinen über dasselbe Kommunikationsmittel übermittelt, über das der Kunde die Beschwerde eingereicht hat, außer in den Fällen, dass der Kunde den Wunsch geäußert hat, die Antwort über ein anderes Kommunikationsmittel zu erhalten.
- 4.8. Sofern die Bank es ablehnt, sämtliche oder einige Forderungen, die in der Beschwerde zum Ausdruck gebracht wurden, zu erfüllen, dann soll sie in ihrer Antwort eine eindeutige Rechtfertigung bezüglich der Entscheidung einschließen.

5. AUFSICHTSBEHÖRDEN, VORGERICHTLICHE VERFAHREN, DURCHFÜHRENDE KÖRPERSCHAFTEN, GERICHT

- 5.1. Falls der Kunde mit der von der Bank gegebenen Antwort oder der von der Bank angebotenen Lösung nicht zufrieden ist oder die Parteien nach der Bearbeitung der Beschwerde auf einer abweichenden Meinung bestehen und es unmöglich ist, einen Kompromiss zu erreichen, der beide Parteien zufrieden stellt, hat der Kunde (sofern der Kunde ein Verbraucher ist) das Recht, sich für den Erhalt einer unabhängigen Meinung und/oder für eine Lösung des Streifalls an die Verbraucherschutzbehörde (d.h. in der Republik Estland an die Kommission für Verbraucherstreitigkeiten (Tarbijavaidluste komisjon) zu wenden, die beim Verbraucherschutzamt (Tarbijakaitseamet) (Anschrift: Pronksi 12, 10117 Tallinn, Telefon: +372 620 1920, E-Mail avalduus@komisjon.ee, weitere Informationen erhältlich unter: www.komisjon.ee und www.tarbijakaitseamet.ee) zu wenden, an diese kann die Beschwerde auch über die Online-Streitbelegungs-Plattform der Europäischen Kommission eingereicht werden (weitere Informationen unter: www.ec.europa.eu/odr). Die Verfahrensregeln können unter der Anschrift www.tarbijakaitseamet.ee gefunden werden.
- 5.2. Der Kunde hat das Recht, sich für den Schutz seiner/ihrer Rechte und den Erhalt einer zusätzlichen Auffassung an die zuständigen Finanzaufsichtsbehörde zu wenden (d.h. in der Republik Estland an die Finanzinspektion (Finantsinspektsioon) (Anschrift: Sakala 4, 15030 Tallinn, Telefon: +372 668 0500, E-Mail info@fi.ee, weitere Informationen unter: www.fi.ee) und in der Bundesrepublik Deutschland an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Anschrift: Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn / Marie-Curie-Str. 24–28, 60439 Frankfurt, Telefon: 0800 2 100 500, E-Mail: poststelle@bafin.de, weitere Informationen erhältlich unter: www.bafin.de), an die Datenschutzbehörde (d.h. in der Republik Estland die Estnische Datenschutzinspektion (Andmekaitse Inspektsioon) (Anschrift: Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn, Estland, Telefon: +372 627 4135, E-Mail: info@aki.ee, mehr Informationen erhältlich unter: www.aki.ee) und in der Bundesrepublik Deutschland an die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (Anschrift: Husarenstraße 30, 53117 Bonn, Telefon: +49 228 997 7990, E-Mail: poststelle@bfdi.bund.de, weitere Informationen erhältlich unter: www.bfdi.bund.de/ und www.bfdi.bund.de/bfdi_wiki/index.php/Aufsichtsbeh%C3%B6rden_und_Landesdatenschutzbeauftragte)) oder mit seiner/ihrer Forderung oder Forderungen an das zuständige Gericht.*

*Die Liste von Aufsichtsbehörden und Körperschaften, die vorgerichtliche Verfahren durchführen und auf die es in der Ziffer 5. bezogen wurde, kann unvollständig sein.