

**FINANCEESTONIA  
KREDIIDIANDJATE JA -VAHENDAJATE HEA TAVA  
ARUANDE VORM**

FinanceEstonia ja Advokaadibüroo Raidla Ellex koostöös on loodud Krediidiandjate ja -vahendajate (edaspidi **KAV**) hea tava (edaspidi **Hea Tava**), et reguleerida Hea Tavaga ühinenud ettevõtjate tegevust eelkõige ulatuses, milles seda ei ole õigusaktidega reguleeritud. Hea Tava järgimine ei vabasta ettevõtjaid õigusaktidest tulenevate nõuete järgimisest.

Hea Tava on loodud „täidan või selgitan“ põhimõttel, mis tähendab, et Heas Tavas esitatud põhimõtete järgimist või mittejärgimist peab iga KAV oma veebilehel avalikkusele kinnitama. Juhul, kui Hea Tavaga ühinenud KAV ei järgi mis tahes Heast Tavast tulenevat põhimõtet, peab ta selgitama oma veebilehel, milliseid põhimõtteid ei järgita ning mittejärgimise põhjuseid. Samuti, kui KAV täidab Heas Tavas sisalduvaid põhimõtteid, tuleb anda ülevaade sammudest, mida KAV nende põhimõtete täitmiseks ette võtnud on. Viidatud selgitused esitab KAV käesoleva aruande vormis.

Käesolev aruanne esitatakse FinanceEstoniale igal aastal, mil KAV soovib saada FinanceEstonia väljastatavat Hea Tava märgist.

<b>KAV-i nimi:</b>		
Bigbank AS		
<b>Aruande esitamise kuupäev:</b>		
28.03.2018		
<b>1. Iseregulatsioon (Hea Tava punkt 1)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	Bigbank AS toetab jätkuvalt aktiivselt finantssektorile oluliste ja asjakohaste põhimõtete kaardistamist ja väljatöötamist. Samuti osaleb Bigbank AS võimalusel kõikides finantssektori tegevust, eriti aga krediidiandjate ning –vahendajate tegevust, reguleerivate seadusandluste välja töötamise ning muudatuste juures, eesmärgiga tagada tarbijate huvide kaitse, jätkusuutliku ärikeskkonna areng ning tasakaalus konkurentsitingimused eri turuosaliste vahel.
<b>2. Vastutustundlik laenamine (Hea Tava punkt 2)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	Bigbank AS järgib krediidi väljastamisel vastutustundliku laenamise põhimõtet võlaõigusseaduses ja krediidiandjate ja –vahendajate seaduses ning Finantsinspektsiooni soovituslikus juhendist („Vastutustundliku laenamise nõuded“) sätestatud tingimustest ning kohustustes. Krediidi väljastamisele eelneb alati põhjalik kliendi krediivõimelisuse hindamine, lepingueelse teabe ning hoiatuste esitamine, et seeläbi omalt poolt aidata kaasa tingimuste loomisele, mis võimaldaks tarbijal hinnata võetava krediidi sobivust isikliku krediidihuvi ja finantsolukorraga ning hinnata adekvaatselt krediidi võtmisega kaasnevat riski. Täiendavalt järgib Bigbank AS vastutustundliku laenamise rakendamist koostades ning jõustades sisemisi protseduure, mis seavad kindlad kriteeriumid, kuidas peab aset leidma laenu väljastamise protsess Bigbank AS-is. Ühtlasi peetakse vastutustundliku laenamise põhimõtet silmas

		turundustegevuste planeerimisel, Bigbank AS ei avalda vastutustundetu sisuga reklaame.
<b>3. Rahapesu ja terrorismi tõkestamine (Hea Tava punkt 3)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	Bigbank AS järgib kõrgendatud tähelepanuga rahapesu- ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest tulenevaid nõudeid ning teeb kõik endast oleneva rahapesu- ja terrorismi tõkestamiseks. 2017. aastal ning 2018. aasta alguses on Bigbank AS viinud läbi hulganisti protseduurilisi muudatusi, sh tehnoloogilisi arendusi, eesmärgiga olla vastavuses novembris 2017 jõustunud rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse uue redaktsiooniga. Samuti on Bigbank AS viinud läbi grupiülese rahapesu ja terrorismi rahastamise riske kaardistava analüüsi, milles tuvastatud puuduste kõrvaldamiseks on väljatöötatud ulatuslik tegevuskava. Lisaks eeltoodule, korraldab Bigbank AS oma töötajatele ning partneritele regulaarseid koolitusi rahapesu ja terrorismi tõkestamise teemal, tagamaks enda töötajate ning selliste koostööpartnerite töötajate teadlikkus ning hoolsusmeetmete nõuetekohast täitmist.
<b>4. Töötajate professionaalsus (Hea Tava punkt 4)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	Bigbank AS'i jaoks on väga olulise tähtsusega tema töötajate professionaalsus ning kutsealaste teadmiste ajakohasus, tagamaks ettevõtja jätkusuutlik toimimine, areng ning igakülgne kliendi huvide kaitse. Regulaarselt (regulaarsuse lepivad töötaja ja juht kokku lähtuvalt töötaja ametiprofiilist ning seatud eesmärkidest, alates kord kuus kuni kord aastas) toimuvad igal töötajal tema otsese juhiga arenguevestlused, mille raames vaadatakse koostöös otsese juhiga üle töötaja töötulemused ning juht annab tulemuste kohta tagasiside ning hinnangu. Lisaks eeltoodule koostatakse igaks aastaks Bigbank AS töötajate koolitusplaan, kuhu valdkonna juhid märgivad ära töötajate koolitusvajaduse. Paljude valdkondade koolitused on regulaarsed ning toimuvad kord kuus, kord kvartalis vms (nt vastutustundliku laenamise ja andmekaitse koolitus ning rahapesu ning terrorismi tõkestamise alane koolitus).
<b>5. Tarbijakaitse ja reklaam (Hea Tava punkt 5)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	Bigbank AS järgib kehtiva reklaamiseadusega ning Tarbijakaitseameti ja Finantsinspeksiooni soovituslike juhistega kooskõlas olevaid turunduspõhimõtteid. Tagamaks seadusest tulenevate nõuete ning järelvalveasutuste juhiste täitmise, reguleerib turundusmaterjalide väljatöötamist ning avalikustamist ettevõtte sisekord „Marketing Materials Coordination process in Bigbank AS“. Vastavuskontrolli spetsialist koostab enne turundusmaterjalide avalikustamist ametliku hinnangu, kas välja töötatud turundusmaterjalid on kooskõlas finantsteenuse reklaamile kohaldatavate nõuetega. Bigbank AS osaleb aktiivselt aruteludes Tarbijakaitseameti ja Finantsinspeksiooniga KAV-e puudutavatel teemadel, et ühiselt tõsta nii turuosaliste, avalikkuse kui ka tarbijate teadlikkust ning tagada regulatsiooni vastavus kõigi osapoolte huvidele.
<b>6. Andmete töötlemine ja turvalisus (Hea Tava punkt 6)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	Bigbank AS lähtub oma tegevuses isikuandmete kaitse seaduses sätestatud. Samuti töötatakse intensiivselt GDPR'i ülevõtmiseks vajalike ettevalmistuste ning tegevuste kallal. Tagamaks nõuetekohase isikuandmete kaitse ning andmetöötluse on Bigbank AS asutuse siseselt kehtestanud sisekorrad, milles igapäevases töökorralduses lähtutakse. Klientide jaoks on Bigbank AS avalikustanud oma veebilehel kehtiva

		isikuandmete töötlemise põhimõtted. Eeltoodud põhimõtted on sätestatud Bigbank AS üldtingimustes ning kliendiandmete töötlemise põhimõtetes, mida uuendatakse regulaarselt, eesmärgiga tagada nende vastavus pidevalt muutuva õiguskeskkonna ning regulatiivsete nõuetega andmetöötlusele.
<b>7. Aruandlus (Hea Tava punkt 7)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	Vastavalt FinanceEstonia Krediidiandjate ja –vahendajate Heale Tavale on Bigbank AS'i kodulehel aadressil <a href="https://www.bigbank.ee/dokumendid/">https://www.bigbank.ee/dokumendid/</a> kättesaadav ülevaade lõppenud kalendriaasta majandustegevuse tulemuste kohta. Lisaks täiendab Bigbank AS kodulehel kuvatavaid käesoleva kalendriaasta majandustegevuse tulemusi jooksvalt.
<b>8. Kaebuste ja vaidluste lahendamine (Hea Tava punkt 8)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	Bigbank AS püüab klientidega suhtlemisel konfliktolukordi vältida ning ennetada. Eeltoodud eesmärgi täitmiseks on asutuse siseselt kehtestatud „Kaebuste registreerimise ja lahendamise juhend“, mis sätestab töötajatele teenindusstandardid võimalikes konfliktituatsioonides. Bigbank AS veebilehel <a href="http://www.bigbank.ee">www.bigbank.ee</a> on kättesaadavad Bigbank AS'i üldtingimused, mis kirjeldavad vaidluste lahendamise korda kliendiga. Üldtingimustes on selgelt välja toodud kaebuste lahendamise võimalused ning tähtajad.
<b>9. Innovatsioon (Hea Tava punkt 9)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	AS Bigbank osaleb aktiivselt erinevates kutseorganisatsioonides, i.e. FinanceEstonia. Erinevates töögruppides osaledes sageli algatab, liitub ning toetab erinevaid uusi innovatiivseid lahendusi. Bigbank AS eesmärgiks on aidata kaasa finantsvaldkonna igakülgsel arengule, sh nii tehnoloogilisele kui ka regulatiivsele. Bigbank AS hinnangul tuleb kaasaegses kiirelt arenevas ühiskonnas pakkudakliendile võimalikult mugava finantsteenuste kasutamise võimalus, tagades sealjuures igakülgsel kliendi huvide kaitse. Eeltoodu kindlustamiseks osaleb Bigbank AS aktiivselt seadusloome protsessis viidates erinevate huvigruppide vajadustele ning valdkonna arengule laiemalt. Rahvusvahelise ettevõttena toetab Bigbank AS igakülgselt finantsteenuste piiriülest arengut.
<b>10. Jätkusuutlikkus (Hea Tava punkt 10)</b>		
Järgime	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud:	Bigbank AS korraldab oma äritegevust läbimõeldult, strateegiliselt ning vastutustundlikult tagamaks nii töötajate kui ka klientide rahulolu ning usaldus. Strateegias lähtutakse järgmistest lähtekohtadest: keskendutakse eraisikute tarbimisfinantseerimisele; teenused on lihtsad; laenamisel lähtutakse klientide maksevõimest; kasvatakse orgaaniliselt ja kasumlikult, kasvatakse geograafiliselt laienes; hoitakse lahendused, tooted ja protsessid asutuses ühtsena, ollakse hea mainega ettevõtja ja tööandja; võetakse tööle andekaid inimesi, arendades nad ekspertideks ja juhtideks; ettevõtja areng põhineb tehnoloogial ja automatiseerimisel, ei soovita saada universaalpangaks. Bigbank AS hindab äritegevuses vastutustundlikkust ning läbipaistvust, mistõttu avaldab Bigbank AS oma kodulehel majandustulemusi kvartaalselt. Ettevõtete kodulehel on kättesaadavad majandusaasta aruanded alates aastast 2011. Aruanded annavad detailse ülevaate Bigbank AS struktuurist, missioonist, arengust eesmärkidest ning äritulemustest. Aruanded on kättesaadavad veebiaadressil <a href="https://www.bigbank.ee/dokumendid/">https://www.bigbank.ee/dokumendid/</a> .

**Muud asjaolusid, mida FinanceEstonia peaks arvesse võtma KAV-ile Hea Tava märgise andmise otsustamisel**

Bigbank AS kinnitab, et ettevõtte tegevus on kooskõlas Hea Tavaga ning puuduvad FinanceEstonia otsust negatiivselt mõjutada võivad asjaolud Hea Tava märgise andmiseks.

FinanceEstonia krediidiandjate ja -vahendajate hea tava kohta saab lisainformatsiooni vaadata FinanceEstonia kodulehelt aadressil: <http://www.financeestonia.eu/wp-content/uploads/2016/04/Krediidiandjate-ja-vahendajate-Hea-Tava.pdf>