

Üldine teave AS-i SEB Pank kohta

1. Üldine teave AS-i SEB Pank (edaspidi pank või SEB) ja panga poolt osutatavate teenuste kohta

Pank tegutseb Eestis tegevusloa alusel krediidasutusena ning võib osutada pangandus- ja investeerimisteenuseid. Peale selle on pangal õigus pakkuda isiklike pensionisäästude tooteid. Investeerimisteenustest osutab pank järgmisi teenuseid:

- väärtpaberitega seotud korralduste vastuvõtmine ja edastamine
- korralduste täitmine klientide nimel või arvel
- väärtpaberitega kauplemine oma arvel
- väärtpaberiportfelli valitsemine
- investeerimishooldamine
- väärtpaberite pakkumise või emiteerimise korraldamine.

Pank kuulub Skandinaviska Enskilda Banken AB kontserni. Lähemalt saab tutvuda panga üldteabega, sealhulgas teabega organisatsiooni struktuuri, juhtide ja aktsionäride kohta, [siin >>](#) SEB tegevusloa on väljastanud ja SEB tegevuse üle teostab järelevalvet Finantsinspeksioon, Sakala 4, 15030 Tallinn, Eesti Vabariik, www.fi.ee

2. Keel ja teabe edastamise

Panga ja tema klientide vahelises suhtluses ja dokumentatsioonis kasutatakse eesti, vene ja inglise keelt, kui kokku ei ole lepitud teisiti. Investeerimisteenustega seotud teavet esitab pank kliendile vastavasisulise nõusoleku olemasolul kas elektrooniliselt ja/või paberikandjal: e-posti, internetipanga U-Net või U-Net Business, pangakontori ja panga veebilehe kaudu.

3. Isikuandmete töötlemine

Isikuandmed on isikuandmete kaitse seaduse kohaselt mis tahes andmed füüsilise isiku kohta, sõltumata sellest, millisel kujul või millises vormis need andmed on (nimi, isikukood, aadress, heli- ja pildiaandmed jne). Panga poolt kogutud klientide isikuandmete (mille on esitanud kas kliendid ise või mis on saadud muul viisil) töötlemisel lähtub pank õigusaktides (peamiselt krediidasutuste seadus ja isikuandmete kaitse seadus), panga üldtingimustes (punkt 4.2) ja kliendiga sõlmitud lepingutes sätestatust.

Pank töötleb isikuandmeid niipalju, kui see on vajalik kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks ja sellega seotud teenuste osutamiseks. Samuti võib pank töödelda isikuandmeid selleks, et tal oleks võimalik täita oma muid seaduslikke kohustusi. Pank töötleb kliendiandmeid ka kliendigruppide, toodete ja teenuste turuosade ja muude finantsnäitajate statistiliste uuringute ning analüüside tegemise ja riskide juhtimise eesmärgil.

Pangal on õigus töödelda kliendiandmeid SEB Grupi siseselt, eesmärgiga tõhusalt kasutada kogutud isikuandmeid ja finantsinfot, et pakkuda kliendile ühtset finantsteenust. Pank võib kasutada kliendiandmeid SEB Gruppi kuuluva juriidilise isiku või harva ka muu lepingupartneri toote või teenuse pakkumiseks ja reklaamimiseks. Pangal on õigus kliendi poolt sidevahendi teel edastatud teated, avaldused, korraldused ja muud toimingud ning neis sisalduvaid isikuandmeid salvestada. Et ajakohastada andmeid ja tõsta klientidele osutatavate teenuste kvaliteeti, võib pank täiendada oma klientide andmebaasi avalikest registritest või riigi või kohaliku omavalitsuse andmekogudest saadavate andmetega.

Pangal võib olla seadusest tulenevatel juhtudel kohustus avaldada kliendiandmeid volitatud isikutele või asutustele, näiteks Finantsinspeksioonile. Klient, kes ei soovi oma isikuandmete töötlemist reklaamieesmärkidel või soovib saada teavet panga poolt töödeldud isikuandmete kohta või taotleda pangas hoitavate isikuandmete ajakohastamist, esitab pangale isiklikult allkirjastatud kirjaliku taotluse.

4. Kaebused ja nõuded

4.1 Kaebuse esitamine

Kui klient ei ole rahul panga poolt talle esitatud teabe või osutatud teenusega, pöördub klient kaebuse lahendamiseks klienditeenindaja poole pangakontori, elektroonilise kanali või telefonipanga kaudu. Kaebus esitatakse pangale vahetu kontakti kaudu suuliselt või kirjaliku teate vormis. Klienditeenindaja selgitab välja kaebuse sisu ja olemuse ning püüab lahendada kaebuse koheselt või suunab selle vajadusel käsitlemiseks pädevale pangatöötajale või osakonnale. Kaebus püütakse lahendada esimesel võimalusel kliendile sobival.

Klientide tugi- ja abistav üksus on panga kliendiabi osakond (aadress Tornimäe 2, 15010 Tallinn, telefon +372 665 5100). Kliendid, kes soovivad suhelda sõltumatu isikuga, võivad võtta ühendust FIN-Neti ehk EÜ ja EMP finantsteenustega seotud tarbijate pretensioonide lahendamise võrgustiku kohaliku organiga. Kohalikud kontaktandmed on esitatud FIN-Neti kodulehel aadressil http://ec.europa.eu/internal_market/finservicesretail/finnet/index_en.htm

4.2 Teenust käsitlev dokumentatsioon

Kliendil soovitatakse säilitada talle SEB poolt edastatud dokumendid, näiteks tehingukinnitused, perioodilised väljavõtted, prospektid jms. Samuti tuleks klientidel säilitada andmed pangale antud korralduste kohta, hoides alles näiteks märkmed, fotokoopiad, elektrooniliste dokumentide koopiad jne.

4.3 Vaidlused

Kõik vaidlused kliendi ja panga vahel püütakse lahendada läbirääkimiste teel. Kui läbirääkimistel kokkulepet ei saavutata, esitab huvitatud pool nõude kohtusse. Hagi esitamisel kohtusse on soovitatav kasutada õigusabi, et kohtuasja ja selle võimalikku tulemust hinnata. Kohtumenetluse alustamist kaaluvad kliendid peaksid arvestama, et SEB Pank vaidlustab seadusega ettenähtud korras sellised nõuded, mille suhtes usub, et on oma kohustused täitnud ja tema tegevusele ei ole midagi ette heita.