

## Üldine teave AS-i SEB Pank teenuste osutamise kohta

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

AS SEB Pank (edaspidi pank või SEB), Tornimäe 2, 15010 Tallinn [www.seb.ee](http://www.seb.ee).

Pank tegutseb Eestis tegevusloa alusel krediidasutusena ning võib osutada pangandus- ja investeerimisteenuseid. Investeerimisteenustest osutab pank järgmisi teenuseid:

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

Pank kuulub Skandinaviska Enskilda Banken AB (publ) kontserni. Panga üldteabega, sealhulgas teabega organisatsiooni struktuuri ja juhtkonna kohta saab lähemalt tutvuda [www.seb.ee](http://www.seb.ee).

SEB tegevusloa on väljastanud ja SEB tegevuse üle teeb järelevalvet Finantsinspeksioon, Sakala 4, 15030 Tallinn, Eesti Vabariik, [www.fi.ee](http://www.fi.ee).

Üldised tingimused pangateenuste osutamiseks on kirjas panga [üldtingimustes](#).

### 2. Keel ja teabe edastamine

Panga ja tema klientide vahelises suhtluses ja dokumentatsioonis kasutatakse eesti keelt, kui kokku ei ole lepitud vene või inglise keele kasutamises. Investeerimisteenustega seotud teavet esitab pank kliendile, vastavasisulise nõusoleku olemasolul, elektrooniliselt ja/või paber kandjal: e-posti, internetipanga, 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 pildiandmed jne). Panga poolt kogutud klientide isikuandmete (mille on esitanud kliendid ise või mis on saadud muul viisil) töötlemisel lähtub pank õigusaktides (peamiselt krediidasutuste seadus ja isikuandmete kaitse seadus), panga kliendiandmete töötlemise korras ja kliendiga sõlmitud lepingutes sätestatust.

Pank töötleb isikuandmeid ulatuses, mis on vajalik kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks ja täitmise tagamiseks. Kogutavate andmete koosseis ja nende töötlemise eesmärgid on täpsemalt lahti kirjutatud panga üldtingimuste lahutamatuks lisaks olevas kliendiandmete töötlemise korras. Klient, kes ei soovi oma isikuandmete töötlemist reklaami või pakkumiste saamise eesmärkidel võib igal ajal oma soovist panka teavitada.

Eesmärgiga kasutada kogutud isikuandmeid ja finantsinformatsiooni efektiivselt, on pangal õigus edastada kliendiandmeid SEB Grupi siseselt. Pangal on õigus kliendi poolt sidevahendi teel edastatud teated, avaldused, korraldused ja muud toimingud ning neis sisalduvad isikuandmed salvestada. Andmete ajakohastamiseks ja teenuste kvaliteedi tõstmiseks, võib pank küsida kliendi andmeid avalikest registritest, riigi või kohaliku omavalitsuse andmekogudest.

Lisaks eeltoodule võib pank töödelda isikuandmeid selleks, et täita muid seaduslikke kohustusi. Pangal võib olla seadusest tulenevatel juhtudel kohustus avaldada kliendiandmeid seaduses toodud isikutele või asutustele, näiteks Finantsinspeksioonile.

### 4. Kaebused ja nõuded

#### 4.1 Kaebuse esitamine

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

Klientide tugi- ja abistav üksus on panga kontaktikeskus (telefon +372 665 5100). Kui tundub, et panga vastus ei ole see, mida meilt ootasite, on Teil võimalik pöörduda nõu ja selgituste saamiseks Tarbijakaitseamet (asukoht Pronksi 12, Tallinn 10117, [www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee)) või Finantsinspeksiooni (asukoht Sakala 4, Tallinn 15030, [www.fi.ee](http://www.fi.ee)) poole.

Samuti on kliendil võimalik pöörduda vaidluse lahendamiseks Tarbijakaitseameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni poole, kellele saab kaebuse esitada ka internetipõhise vaidluste lahendamise keskkonna kaudu aadressilt <http://ec.europa.eu/odr>. Komisjoni menetlusreeglitega saab tutvuda aadressil [www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee).

Täiendav info kaebuste lahendamiste kohta ja nende menetluste kohta on kättesaadav panga [kodulehel](#).

#### **4.2 Teenust käsitlev dokumentatsioon**

Kliendil soovitatakse säilitada talle SEB poolt edastatud dokumendid, näiteks tehingukinnitused, perioodilised raportid jms. Samuti tuleb klientidel säilitada andmed pangale antud korralduste kohta.

#### **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 võimalik kasutada õigusabi, et kohtuasja ja selle võimalikku tulemust hinnata. Kohtumenetluse alustamist kaaluvad kliendid peaksid arvestama, et SEB vaidlustab seadusega ettenähtud korras sellised nõuded, mille suhtes usub, et on oma kohustused nõuetekohaselt täitnud ja tema tegevusele ei ole midagi ette heita.