

Общая информация об оказываемых AS SEB Pank услугах

1. Общая информация об AS SEB Pank (далее банк или SEB) и оказываемых им услугах

AS SEB Pank (в дальнейшем банк или SEB), адрес Торнимяэ, 2, 15010 Таллинн www.seb.ee. Банк действует в Эстонии на основании разрешения на деятельность в качестве кредитного учреждения и имеет право оказывать банковские и инвестиционные услуги. Из инвестиционных услуг банк оказывает следующие услуги:

- принятие и передача распоряжений, связанных с ценными бумагами;
- выполнение распоряжений, связанных с ценными бумагами, от имени или за счет клиентов;
- торговля ценными бумагами за свой счет;
- управление портфелем ценных бумаг;
- инвестиционное консультирование;
- организация предложения или эмиссии ценных бумаг.

Банк входит в концерн Skandinaviska Enskilda Banken AB (publ). С общей информацией о банке, в том числе и с информацией о структуре организации и руководстве можно ознакомиться на www.seb.ee.

Разрешение на деятельность SEB выдано и надзор за деятельностью SEB осуществляется Финансовой инспекцией, ул. Сакала 4, 15030 Таллинн, Эстонская Республика, www.fi.ee.

Общие условия оказания банковских услуг перечислены в [общих условиях](#).

2. Язык и передача информации

В общении между банком и его клиентами и в документации используется эстонский язык, если не существует договоренности об использовании русского или английского языка. Информацию, связанную с инвестиционными услугами, банк передает клиенту при наличии соответствующего согласия электронным путем и/или на бумажном носителе: по электронной почте, через интернет-банк, в банковской конторе и на домашней странице банка.

3. Обработка личных данных

Личными данными согласно Закону о защите личных данных являются любые данные о физическом лице, вне зависимости от того, в каком виде или в какой форме они представлены (имя, личный код, адрес, звуковые и фотографические данные и т.д.). При обработке собранных банком личных данных клиентов (данные предоставлены самими клиентами или получены иным способом) банк руководствуется положениями правовых актов (в основном Законом о кредитных учреждениях и Законом о защите личных данных), порядком обработки клиентских данных и положениями заключенных с клиентом договоров.

Банк обрабатывает личные данные клиентов в объеме, который необходим для выполнения заключенного с клиентом договора и обеспечения его выполнения. Собираемые данные и цели их обработки подробнее описаны в являющемся неотъемлемой частью общих условий порядке обработки клиентских данных. Клиенты, которые не желают, чтобы их данные использовались в целях рекламы или предложений, могут в любое время сообщить банку о своем желании.

Банк имеет право обрабатывать данные клиентов внутри Группы SEB с целью эффективного использования собранных личных данных и финансовой информации. Банк имеет право сохранять переданные клиентом через средства коммуникации сообщения, заявления, распоряжения и прочие действия, а также содержащиеся в них личные данные.

Для обновления данных и повышения качества услуг, банк может пополнять свою базу данных клиентов данными из публичных регистров или из баз данных государства либо органов местного самоуправления.

Банк также вправе обрабатывать личные данные для выполнения других обязательств, вытекающих из закона. В вытекающих из закона случаях банк может быть обязан предоставлять данные клиентов уполномоченным лицам или учреждениям, например, Финансовой инспекции.

4. Жалобы и требования

4.1 Поддача жалобы

Если клиент недоволен представленной ему со стороны банка информацией или оказанной услугой, то за решением проблемы он обращается в банковскую контору, по электронному каналу или телефону к работнику банка. Жалоба подается в банк через непосредственный контакт в устной форме или в виде письменного сообщения. Работник банка выясняет содержание и суть проблемы и старается разрешить ее немедленно или при необходимости направляет ее для рассмотрения компетентному банковскому работнику или в компетентный отдел. Жалобу стремятся разрешить при первой возможности подходящим для клиента образом.

Поддержку и помощь клиентам оказывает контактный центр (+372 665 5100). Если клиенту кажется, что ответ банка является не таким, каким он его от нас ожидал, у клиента есть возможность обратиться за советом и разъяснениями к Департаменту защиты прав потребителей (местоположение ул. Пронкси, 12, Таллинн 10117, www.tarbijakaitseamet.ee) или к Финансовой инспекции (местоположение ул. Сакала, 4, Таллинн, 15030, www.fi.ee).

Также для разрешения споров клиент может обратиться в действующую при Департаменте защиты прав потребителей Комиссию по потребительским спорам, которой можно представить жалобу также и через среду по онлайн-урегулированию споров с адреса в интернете <http://ec.europa.eu/odr>. С правилами производства комиссии можно ознакомиться по адресу www.tarbijakaitseamet.ee.

Более подробная информация о разрешении претензий и их рассмотрении доступна на [домашней странице](#) банка.

4.2 Документация, касающаяся услуги

Клиенту рекомендуется хранить переданные ему со стороны SEB документы, например, подтверждения сделки, периодические рапорты и т.п. Также клиентам следует хранить данные о переданных банку распоряжениях.

4.3 Споры

Все споры, возникающие между клиентом и банком, стараются разрешить путем переговоров. Если в ходе переговоров не удастся прийти к соглашению, заинтересованная сторона подает требование в суд. При подаче иска в суд можно воспользоваться юридической помощью, чтобы оценить судебное дело и его возможный результат. Клиенты, рассматривающие возможность начала судебного производства, должны учитывать, что SEB в предусмотренном законом порядке оспаривает такие требования, в отношении которых верит, что он выполнил свои обязательства в соответствии с требованиями, и к его деятельности нельзя предъявить претензии.