

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.

Pank tegutseb Eestis tegevusloa alusel krediidiasutusena 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;
- investeerimise nõustamine;
- 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.

SEB tegevusloa on väljastanud ja SEB tegevuse üle teeb järelevalvet Finantsinspeksioon, Sakala 4, 15030 Tallinn, Eesti Vabariik, 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 elektrooniliselt ja/või paberikandjal panga veebilehe, internetipanga, e-posti või pangakontori kaudu.

3. Isikuandmete töötlemine

Teie paremaks teenindamiseks ja kõigi lepinguliste suhete ja õigusaktidest tulenevate nõuete korrektseks täitmiseks kogume ja säilitame Teie isikuandmeid kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega, Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärusega (EL 2016/679) ning muude õigusaktidega. Isikuandmed on igasugune inimese kohta käiv teave, mis võimaldab teda otseselt või kaudselt tuvastada.

Täiendavat infot selle kohta, kuidas ja mis eesmärkidel SEB Teie andmeid töötleb ning millised on Teie õigused ja kuidas saate neid teostada leiab [SEB isikuandmete töötlemise tingimustest](#).

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 klienditugi (telefon +372 665 5100). Kui tundub, et panga vastus ei ole see, mida meilt ootasite, on Teil võimalik pöörduda nõu ja selgituste saamiseks Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (Endla 10a, 10142 Tallinn, www.ttja.ee) või Finantsinspeksiooni (Sakala 4, 15030 Tallinn, www.fi.ee) poole. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutsevale tarbijavaidluste komisjonile saab eraklient kaebuse esitada vaidluste lahendamise iseteeninduskeskkonna kaudu aadressilt <https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine/>. Komisjoni avalduse menetlusreeglitega saab tutvuda aadressil <https://komisjon.ee/>. Internetipõhistest lepingutest tulenevate vaidluste puhul saab kaebuse esitada ka internetipõhise vaidluste lahendamise keskkonna kaudu aadressilt <http://ec.europa.eu/odr>.

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

4.2 Teenust käsitlev dokumentatsioon

Kliendil soovitatakse säilitada (vajadusel mõistliku aja jooksul oma seadmesse allalaadida) talle SEB poolt edastatud dokumendid ja teave, 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 võimaliku 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.