

# Общая информация об оказании услуг AS SEB Pank

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

AS SEB Pank (далее банк или SEB), Торнимяэ 2, 15010 Таллинн [www.seb.ee](http://www.seb.ee).

Банк действует в Эстонии на основании лицензии на деятельность как кредитное учреждение и может оказывать банковские и инвестиционные услуги. Из инвестиционных услуг банк оказывает следующие услуги:

- прием и передача поручений, связанных с ценными бумагами;
- исполнение поручений, 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 с информацией о структуре и правлении организации можно подробно ознакомиться на странице [www.seb.ee](http://www.seb.ee)

Лицензию SEB выдала и надзор за деятельностью SEB осуществляет Финансовая инспекция, Сакала 4, 15030 Таллинн, Эстонская Республика, [www.fi.ee](http://www.fi.ee).

Общие условия по оказанию банковских услуг записаны в **общих условиях банка**.

## 2. Язык и передача информации

В общении и документации между банком и его клиентами используется эстонский язык, если стороны не договорились об использовании русского или английского языка. Информацию, связанную с инвестиционными услугами, банк передает клиенту в электронном виде и/или на бумажном носителе через веб-страницу банка, интернет-банк, по электронной почте или в отделении банка.

## 3. Обработка персональных данных

Для Вашего лучшего обслуживания и корректного выполнения всех договорных отношений и требований, следующих из правовых актов, мы собираем и сохраняем Ваши персональные данные в соответствии с Законом о защите персональных данных, Общим регламентом о защите персональных данных Европейского Союза (ЕС 2016/679) и другими правовыми актами. Персональные данные – это любая информация о человеке, которая позволяет его напрямую или косвенно идентифицировать.

Дополнительную информацию о том, как и в каких целях SEB обрабатывает Ваши данные, а также какие у Вас имеются права и как Вы можете их осуществить, Вы найдете в **Условиях обработки персональных данных в SEB**.

## 4. Жалобы и требования

### 4.1 Подача жалобы

Если клиент недоволен информацией, представленной ему банком, или оказанной услугой, клиент обращается для решения проблемы к менеджеру по обслуживанию клиентов в отделении банка, через электронный канал или по телефону. Жалоба подается в банк через непосредственное контактное лицо устно или в форме письменной информации. Менеджер по обслуживанию клиентов выясняет содержание и характер проблемы и старается решить ее сразу или при необходимости направляет для рассмотрения жалобы к компетентному банковскому работнику или в компетентный отдел. Жалобу стараются решить при первой возможности, как удобно клиенту.

Подразделением по оказанию помощи и поддержки клиентам является банковская служба поддержки клиентов (телефон +372 665 5100). Если Вам кажется, что ответ банка не такой, как Вы от нас ожидали, то Вы можете обратиться за консультацией и разъяснениями в Департамент защиты прав потребителей и технического надзора (Эндла 10а, 10142 Таллинн, [www.ttja.ee](http://www.ttja.ee)) или в Финансовую инспекцию (Сакала 4, 15030 Таллинн, [www.fi.ee](http://www.fi.ee)). В комиссию по потребительским спорам, действующую при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора, частный клиент может подать жалобу через среду самообслуживания по решению споров по адресу <https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine/>. С процедурными правилами подачи заявления в комиссию можно ознакомиться по адресу <https://komisjon.ee/>. В случае споров, вытекающих из договоров на основании интернета, жалобу можно подать также через портал по решению споров по адресу <http://ec.europa.eu/odr>.

Дополнительная информация по решению жалоб и их рассмотрению доступна **на домашней странице банка**.

### 4.2 Документация по услуге

Клиенту рекомендуется сохранять (при необходимости через разумный период загружать в свое устройство) переданные ему SEB документы и информацию, например подтверждения сделки, периодические отчеты и т. п. Также клиентам следует сохранять данные по переданным банку распоряжениям.

### 4.3 Споры

Все споры между клиентом и банком стороны стараются решить путем переговоров. Если в ходе переговоров соглашение не достигается, то заинтересованная сторона передает требование в суд. При подаче иска в суд возможно использовать правовую помощь, чтобы оценить судебное дело и его возможный результат. Клиенты, намеревающиеся начать судебное производство, должны учитывать, что SEB оспаривает в установленном законом порядке такие требования, в отношении которых полагает, что он исполнил свои обязательства согласно требованиям и к его деятельности не может быть предъявлено никаких упреков.