

AS-i SEB Pank üldtingimused



Kehtivad alates 01.01.2020

Sisukord

Mõisted	2
Üldsätted	2
Üldtingimuste kohaldatavus	2
Kohaldatav seadus ja kohtualluvuse kokkulepe	3
Üldtingimuste, tootetingimuste ja hinnakirja kehtestamine ning muutmine	3
Identimine	3
Kliendi identimine	3
Esindamine	4
Nõuded dokumentidele	4
Allkiri	4
Kliendisuhete loomine	4
Lepingu sõlmimine	4
Panga õigused rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamisel	6
Pangasaladus	6
Kontod	7
Kontode käsutamine	7
Kande tegemine kliendi kontolt	8
Kontode või teenuse blokeerimine	8
Kontode arestimine	9
Kontode pärimine	9
Intress	9
Teenustasud ja viivised	10
Kliendi ja panga vaheline teabevahetus	10
Panga poolt edastatavad teated	10
Kliendi poolt edastatavad teated	11
Teadete lugemine kättesaaduks	11
Vastutus	11
Vaidluste lahendamine	12
Lepingu korraline ja erakorraline ülesütlemine	12

Mõisted

Blokeerimine tähendab toimingut, kus kliendi või panga algatusel peatatakse osaliselt või täielikult kontol oleva raha või väärtpaperite kasutamine või teenuse osutamine.

Füüsilise isikuga seotud isikuks on

- füüsilise isiku seaduslik esindaja või tegelik kasusaaja;
- füüsiline või juriidiline isik, kelle volitatud esindajaks isik on;
- juriidiline isik, mille nõukokku, juhatusse või muusse juhtorganisse isik kuulub;
- juriidiline isik, mille osadest, aktsiatest või häältest kuulub isikule 25% või enam.

Juriidilise isikuga seotud isikuks on

- juriidilise isiku tegelik kasusaaja;
- füüsiline isik, kes on juriidilise isiku volitatud esindaja või nõukogu, juhatuse või muu juhtorgani liige;
- juriidiline isik, mille osadest, aktsiatest või häältest kuulub kliendist juriidilisele isikule 25% või enam;
- füüsiline või juriidiline isik, kellele kuulub 25% või enam juriidilise isiku osadest, aktsiatest või häältest.

Klient on füüsiline või juriidiline isik, kes on pangale esitanud taotluse lepingu sõlmimiseks või kes kasutab või on kasutanud panga teenust.

- Eraklient on füüsiline isik, kes teeb tehinguid, mis ei seonu iseseisva majandus- või kutsetegevusega.
- Äriklient on füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik või notar ja kohtutäitur oma ametitegevuses.

Põhimakseteenused on

- arvelduskonto ehk maksekonto avamine, kasutamine ja sulgemine;
- arvelduskontole sularaha sissemakse ja arvelduskontolt sularaha väljamakse;
- maksed, sh arvelduskontolt algatatud ja arvelduskontole laekuv makse, püsikorraldus ning e-arve püsimakse;
- pangakaardiga (v.a krediitkaardiga) ja internetipangast tehtud makse.

Püsival andmekandjal teade on teade, mis on kliendile edastatud allkirja vastu või posti, e-posti või internetipanga teel või SMS-sõnumina. Nii edastatud teadet saab klient säilitada, et sellele hiljem juurde pääseda ja vajadusel muutmata kujul taasesitada.

SEB grupi ettevõtte on panga emaettevõtja ning kõik panga ja tema emaettevõtja tütarettevõtjad.

Tegelik kasusaaja on füüsiline isik, kes teeb oma mõju ära kasutades tehingu või omab otseselt või kaudselt kontrolli tehingu või teise isiku üle ja kelle huvides, kasuks või arvel tehing tehakse.

Üldsätted

Üldtingimuste kohaldatavus

1. AS-i SEB Pank (edaspidi pank) üldtingimused (edaspidi üldtingimused) kehtestavad panga ja kliendi vaheliste õigussuhete põhialused, õigused ja kohustused, suhtlemiskorra ning pangateenuste lepingu (edaspidi leping) sõlmimise, muutmise ja lõpetamise üldised tingimused.
2. Üldtingimusi kohaldatakse kõikidele panga ja kliendi vahelistele õigussuhetele.
3. Lisaks üldtingimustele juhivad pank ja klient omavahelistes suhetes õigusaktidest, lepingu tüüptingimustest (edaspidi tootetingimused), muudest lepingus kokkulepitud tingimustest, panga hinnakirjast (edaspidi hinnakiri), heast pangandustavast, hea usu ja mõistlikkuse põhimõttest.
4. Üldtingimused kehtivad juhul, kui tootetingimused ei näe ette teisiti.
5. Üldtingimused ja tootetingimused kehtivad juhul, kui leping ei näe ette teisiti.
6. Üldtingimuste, tootetingimuste ja hinnakirjaga saab tutvuda pangakontoris ning panga kodulehel www.seb.ee.
7. Pank ja klient suhtlevad omavahel eesti keeles, võimalusel ka vene või inglise keeles. Nendes keeltes on kättesaadavad panga üldtingimused, hinnakiri ning makseteenuste ja hoiuste tootetingimused.
8. Kui eesti- ja võõrkeelse teksti sisu lahknevad, võetakse aluseks eestikeelne tekst.

Kohaldatav seadus ja kohtualluvuse kokkulepe

9. Panga ja kliendi vahelistele suhetele kohaldatakse Eesti õigust.
10. Panga ja kliendi vahelisi suhteid reguleerib välisriigi õigus juhul, kui seda nõuab seadus, rahvusvaheline leping või see on ette nähtud lepinguga.
11. Lepingust tulenev vaidlus lahendatakse Eestis panga asukoha järgses kohtus
 - 11.1 erakliendiga, kelle elukoht on väljaspool Euroopa Liidu liikmesriike;
 - 11.2 ärikliendiga, kes on registreeritud Eestis või välisriigis.
12. Vaidlus erakliendiga, kelle alaline elukoht on Euroopa Liidu liikmesriigis, lahendatakse erakliendi elukoha järgses kohtus.
13. Kui lepingu sõlmimise ajal oli kliendi elu-, asu- või tegevuskoht Eestis, kuid pärast lepingu sõlmimist
 - asus klient elama välisriiki;
 - viis välisriiki üle oma asu- või tegevuskoha või
 - hagi esitamise ajal ei ole kliendi elu-, asu- või tegevuskoht pangale teada, siis lahendatakse vaidlus Eestis panga asukoha järgses kohtus.
14. Hoolimata punktis 9 kehtestatud peab välisriigis elav või seal registreeritud klient pangateenuseid kasutades järgima oma elu- või asukohariigi seadusi, sh nendes sätestatud piiranguid ja informeerimiskohustusi jms.

Üldtingimuste, tootetingimuste ja hinnakirja kehtestamine ning muutmine

15. Üldtingimused ja nende osaks olevad isikuandmete töötlemise tingimused, tootetingimused ja hinnakirja kehtestab pank.
16. Lepingu eritingimused kehtestatakse kliendi ja panga kokkuleppega.
17. Pank võib üldtingimusi, tootetingimusi ja hinnakirja ühepoolset muuta.
18. Üldtingimuste, tootetingimuste ja hinnakirja muutmise teavitab pank klienti üks kuu ette panga kodulehe kaudu ja teatega pangakontoris. Koos teatega avaldab pank tingimustesse ja hinnakirja tehtud muudatused.
19. Makseteenuse ja hoiuse tootetingimuste ning hinnakirja muutmise teavitab pank klienti teatega püsival andmekandjal vähemalt kaks kuud ette. Lisaks järgib pank punktis 18 kehtestatud üldist teavitamise korda. Äriklienti võib pank makseteenuse ja hoiuste tootetingimuste ning hinnakirja muutmise teavitada ka ainult punktis 18 kehtestatud korras.
20. Pank võib põhjendatud juhul muuta hinnakirja, v.a erakliendile kohalduvat makseteenuste hinnakirja, ilma ette teatamata. Sellisel juhul teavitab pank klienti hinnakirja muutmise viivitamatult pangakontori ja kodulehe kaudu.
 - 20.1 Pank ei teavita klienti, kui hinnakirja (sh makseteenuste hinnakirja) muutmise tingib pangateenuse hinna alandamine või uue teenuse lisandumine.
21. Kui üldtingimuste, tootetingimuste või hinnakirja muudatused ei ole kliendile vastuvõetavad, võib klient vastava lepingu üles öelda. Selleks esitab ta pangale kirjaliku teate punktides 18–20 nimetatud tutvumistähtaja jooksul ja täidab enne kõik lepingust tulenevad kohustused.
22. Kui klient lepingu ülesütlemise õigust ei kasuta, siis on ta tehtud muudatusega nõustunud ja tal ei ole pangale üldtingimuste, tootetingimuste või hinnakirja muutmise tulenevaid pretensioone.

Identimine

Kliendi identimine

23. Klient ja tema esindaja esitavad pangale identimiseks vajalikud andmed ning dokumendid.
24. Füüsiline isik idendatakse õigusaktidele vastava panga määratud isikut tõendava dokumendi alusel.
25. Panga määratud tehingus või toimingus
 - võivad osalised identimiseks kasutada panga nõuetele vastavat digitaalset tuvastamist võimaldavat sertifikaati;
 - võib pank esitada kliendile identimiseks küsimusi ja identida kliendi temalt saadud vastuste põhjal.
26. Eesti juriidilise isiku ja Eestis registreeritud välismaa äriühingu filiaali idendib pank asjakohase registri andmete kehtiva väljatrüki või muu panga nõutava dokumendi alusel.
27. Välismaa juriidilise isiku idendib pank välisriigi asjakohase registri väljavõtte, registreerimistunnistuse või muu panga nõutava dokumendi alusel.

28. Pärast esmast identimist võib pank klienti ja tema esindajat lepingu sõlmimisel, avalduse või taotluse esitamisel ja kontoga seotud korralduse andmisel ning nimetatud dokumentide allkirjastamisel identifitseerida ka lepingu alusel kasutatava maksevahendi kaudu või muul kokkulepitud viisil.

Esindamine

29. Füüsiline isik teeb tehinguid isiklikult või esindaja kaudu. Juriidiline isik teeb tehinguid esindaja kaudu.
30. Pank võib nõuda, et füüsilisest isikust klient teeks tehingu isiklikult ja juriidilisest isikust klient oma seadusjärgse esindaja kaudu.
31. Esindusõigust tõendav dokument peab olema panga nõutud vormis. Pank võib nõuda, et väljaspool panka vormistatud volikirjale oleks notariaalselt või sellega samaväärselt tõestatud.
32. Pank võib keelduda teenindamisest esindusõigust tõendava dokumendi alusel, millest ei selgu üheselt ja arusaadavalt kliendi tahe.
33. Klient peab viivitamatult panka teavitama volikirja tagasivõtmisest ja kehtetuks kuulutamisest, seda ka juhul, kui ta avaldab vastava info Ametlikes Teadaannetes.

Nõuded dokumentidele

34. Klient esitab pangale dokumendi originaali või notariaalselt või sellega samaväärselt kinnitatud koopia. Volikirjale tuleb esitada originaalina. Füüsiline isik esitab enda identimiseks isikut tõendava dokumendi originaali.
35. Pank võib nõuda, et välisriigis väljaantud dokument oleks legaliseeritud või kinnitatud legaliseerimist asendava tunnistusega (apostille'ga), kui riikidevahelise lepinguga pole määratud teisiti.
36. Võõrkeelse dokumendi korral võib pank nõuda selle tõlget eesti, vene või inglise keelde. Tõlke peab olema teinud vandetõlk või tõlkija, kelle allkirja õigsus on notariaalselt kinnitatud.
37. Pank eeldab, et kliendi esitatud dokument on ehtne, kehtiv ja õige.
38. Pank võib teha kliendi esitatud dokumendist ja esindaja volitusi tõendavast dokumendist koopia või jätta võimaluse korral endale dokumendi originaali.
39. Kui pank kahtleb dokumendi ehtsuses, siis võib ta tehingu tegemata jätta ja nõuda lisadokumendi esitamist.
40. Pank ei hüvita kliendile dokumentide vormistamise, tõlkimise või esitamise seotud kulu.

Allkiri

41. Pank aktsepteerib kliendi või tema esindaja omakäelist allkirja või kliendiga kokkuleppel ka elektrooniliselt edastatud koode. Pank võib nõuda, et tehingu osaline annab omakäelise allkirja pangas või kinnitab allkirja notariaalselt.
42. Panga määratud tehingus võivad osalised dokumente allkirjastada kasutades panga nõuetele vastavat e-allkirja sertifikaati.

Kliendisuhete loomine

Lepingu sõlmimine

43. Klient esitab lepingut sõlmides pangale enda kohta õiged ja täielikud andmed ning panga nõutud dokumendid. Klient peab lepingu täitmise käigus esitama panga nõudel andmeid ja dokumente, et pank saaks esitatud teavet kontrollida ja uuendada.
44. Pank võib omakäeliselt allkirjastatud lepingule kohalduvad tootetingimused, üldtingimused, tarbija infolehed ja muud dokumendid edastada kliendi poolt pangale teatavaks tehtud e-posti aadressile või internetipanga lepingu olemasolul internetipanka. Kliendi soovil väljastab pank dokumendid paberil.
45. Põhimakseteenuse lepingu sõlmimisel on eeltingimuseks arvelduskontolepingu sõlmimine, muude lisalepingute sõlmimise kohustust kliendil ei ole.
46. Pank võib lepingu sõlmimisest keelduda eelkõige juhul, kui isik või temaga seotud isik
- 46.1 ei ole panga või SEB grupi ettevõtte nõudmisel esitanud identimiseks või seadusest tuleneva muu hoolsusmeetme täitmiseks nõutavaid andmeid ja dokumente (nt rikkuse päritolu, tegelike kasusaajate andmed) või tema esitatud andmed on ebaõiged või puudulikud või dokumendid ei vasta panga nõuetele;
- 46.2 ei ole panga või SEB grupi ettevõtte nõudmisel esitanud oma äri- või kutsetegevuse olemuse ja eesmärkide ning majandus- või igapäevaelu tehingutes kasutatava vara päritolu kohta andmeid või dokumente või kui punktides 46.1 ja 46.2 nimetatud dokumentide ja andmete põhjal tekib pangal kahtlus, et tegemist võib olla seotusega terrorismi rahastamise, rahapesu või muu ebaseadusliku tegevusega;
- 46.3 on viimase viie aasta jooksul saanud pangalt või SEB grupi ettevõttelt eitava vastuse konto avamise

või lepingu sõlmimise taotlusele hoolsusmeetmete täitmise võimatuse tõttu või seoses kahtlusega, et klient või temaga seotud isik kasutab tehingus variisikut või tema tegevus või äritegevus võib olla seotud terrorismi rahastamise, rahapesu või muu ebaseadusliku tegevusega või on pank või SEB grupi ettevõtte viimase viie aasta jooksul temaga kliendisuhete erakorraliselt lõpetanud;

- 46.4 viivitab panga või SEB grupi ettevõtte ees kohustuste täitmisega (nt tähtjaks tasumata laenumakse, intressimakse, viivis või teenustasu või muu võlgnevus);
- 46.5 on põhjustanud pangale või SEB grupi ettevõttele kahju;
- 46.6 on võlgnevuses teiste krediidiasutuste või kolmandate isikute ees;
- 46.7 on pangale teadaolevalt tegutsenud variisikuna või kasutanud variisikuid;
- 46.8 on rahvusvahelise sanktsiooni (nt Euroopa Liidu) või muu riikliku piirangu (nt USA sanktsiooni) subjekt või on panga hinnangul seotud isiku, territooriumi, teenuse või tehinguga, mille suhtes on kehtestatud sanktsioon või piirang;
- 46.9 tegutseb panga hinnangul riigis või tegevusalal, kus on kõrge terrorismi rahastamise või rahapesu risk (sh, kuid mitte ainult, virtuaalvääringu raha vastu vahetamise teenuse pakkujad, vahendajad ja nendega kauplejad);
- 46.10 on riikliku taustaga isik;
- 46.11 on madala maksumääraga riigi või territooriumi (nn offshore-piirkonna) resident või omab oma struktuuris ja/või partnerite seas offshore-piirkonnas registreeritud juriidilist isikut;
- 46.12 on süüdi mõistetud rahapesus, terrorismi rahastamises või kuritegudes, mille puhul esineb panga hinnangul oht, et panga poolt pakutavaid tooteid ja teenuseid võidakse edaspidi ära kasutada kuritegelikel eesmärkidel või kuritegeliku tegevuse edendamiseks, nagu narkootikumidega seotud kuriteod ja majandusalased kuriteod kui ka süstemaatilised ja/või ulatuslikud kuriteod vara vastu;
- 46.13 on erinevate allikate (nt riigiorganid, riiklikud ja rahvusvahelised andmekogud, korrespondentpangad, massimeedia) andmetel seotud või olnud seotud rahapesu või terrorismi rahastamise, terrorismi ja/või kuritegudega, mille puhul esineb panga hinnangul oht, et panga poolt pakutavaid tooteid ja teenuseid võidakse edaspidi ära kasutada kuritegelikel eesmärkidel või kuritegeliku tegevuse edendamiseks, nagu narkootikumidega seotud kuriteod ja majandusalased kuriteod, kui ka süstemaatilised ja/või ulatuslikud kuriteod vara vastu;
- 46.14 tegutseb ilma tegevusloa, litsentsi või registreeringuta tegevusalal, kus see on Eesti Vabariigi või muu asjakohase riigi õigusaktiga nõutud;
- 46.15 ei oma õiguslikku alust Eesti Vabariigis viibimiseks;
- 46.16 on pädeva asutuse või organi otsuse kohaselt rikkunud tegevusvaldkonnas kehtivaid nõudeid või ei täida panga hinnangul vastavas tegevusvaldkonnas kehtivaid vastutustundliku tegutsemise ja hoolsuse nõudeid.
47. Pank võib lepingu sõlmimisest keelduda ka juhul, kui
- 47.1 kliendi konto on pangas arestitud;
- 47.2 keeldumiseks on muu õiguslik alus, eriti kui lepingu sõlmimist takistab mõni seadusest tulenev asjaolu, nagu piiratud teovõime või esindusõiguste vastuolu või puudumine.
48. Pank võib keelduda põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest isikuga, kellel panga hinnangul puudub põhjendatud huvi ja seos Eestiga või kelle puhul esinevad punktis 46 või 47 nimetatud asjaolud.
- 48.1 Füüsilisel isikul on seos Eestiga eelkõige kui:
- ta elab, õpib või töötab Eestis;
 - tal on Eestis investeringud (nt osalus või aktsiad Eestis registreeritud äriühingus, mille üheks peamiseks sihtturuks on Eesti);
 - tema abikaasa, lapsed, vanemad või lähedased sugulased elavad Eestis.
- 48.2 Majandus- ja kutsetegevuses tegutseval isikul on seos Eestiga eelkõige kui:
- juriidilise isiku omanikud on Eesti residendid,
 - tema äritegevus on panga hinnangul olulises osas seotud Eestiga (nt Eestis asuv tootmisüksus, töötajad, lepingupartnerid või on Eesti üheks peamiseks äritegevuse sihtturuks);
 - tal on Eestis investeringud (nt osalus või aktsiad Eestis registreeritud äriühingus, mille üheks peamiseks sihtturuks on Eesti, kinnisvara Eestis).
- 48.3 Pank võib nõuda, et klient tõendaks oma põhjendatud huvi ja seost Eestiga, sh vajadusel Euroopa Liidus seaduslikul alusel elamise õigust.

49. Pank võib keelduda investeerimisteenuse ja investeerimise kõrvalteenuse lepingu sõlmimisest ning investeerimistoote ja väärtpaperiga tehingu tegemisest Ameerika Ühendriikide (edaspidi USA) isikuga. Füüsiline isik võib olla USA isik muu hulgas juhul, kui tema elukoht on USA-s või kui ta viibib USA-s teatud aja vältel seoses õppimise või töötamisega.
- Juriidiline isik võib olla USA isik muu hulgas juhul, kui ta on asutatud USA-s, tegutseb USA seaduste kohaselt, tal on USA postiaadress või ta tegeleb USA-s äritegevusega. Välismaise juriidilise isiku esinduse või filiaali võib pank arvata USA isikuks samadel põhjustel. Pank võib isiku USA isikuks arvata ka muul USA seadustest tuleneval alusel (nt juriidilise isiku tegelik kasusaaja on USA isik). Pank võib kasutada USA isikuks liigitamisel kõiki kliendi kohta pangale teadaolevaid andmeid ja avalikke andmeid.

Panga õigused rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamisel

50. Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamiseks võib pank
- 50.1 küsida lepingu sõlmimisel või lepingu täitmisel kliendilt lisaandmeid kliendi enda, tema esindajate, omanike ja tegelike kasusaajate ning kliendi majandustegevuse kohta, sh andmeid lepingupartnerite, käibe, sularahaga ja sularahata tehingute osakaalu, tehingute sageduse jms kohta;
- 50.2 nõuda tehingus kasutatava raha või vara seadusliku päritolu selgitamiseks kliendilt andmeid ja dokumente tehingu kohta (müügileping, töövõtuleping, kauba saateleht, tollidokument jms) või tehingupartneri või tehinguga seotud muu isiku kohta.
- Kui klient ei esita tehingus kasutatava raha või vara seaduslikku päritolu tõendavaid andmeid ja dokumente või kui esitatud andmete ja dokumentide põhjal tekib pangal kahtlus, et tegemist võib olla ebaseadusliku tehingu, terrorismi rahastamise või rahapesuga, siis võib pank tehingust keelduda või tagastada saatjale raha, mis on juba kliendile laekunud;
- 50.3 regulaarselt kontrollida seadusest tulenevate hoolsusmeetmete täitmiseks kogutud teavet, sh kliendi identimise aluseks olevate andmete õigsust, ning nõuda kliendilt sellekohaste andmete ja dokumentide esitamist;
- 50.4 kehtestada ajutisi või alalisi piiranguid teenuste kasutamisele.
51. Klient esitab pangale punktides 50.1 kuni 50.3 nimetatud info. Kui klient jätab selle info esitamata, võib pank kliendile osutatava teenuse blokeerida või kliendiga sõlmitud lepingu erakorraliselt üles öelda.

Pangasaladus

52. Pangasaladuseks on kõik pangale teatavaks saanud isikuandmed ja muud andmed kliendi, temaga sõlmitud lepingute ja tema tehtud tehingute kohta, kui seadus ei näe ette teisiti.
53. Erakliendi isikuandmete töötlemise põhimõtted ning panga õigused ja kohustused isikuandmete töötlemisel, sh pangasaladuse hoidmisel ja edastamisel kolmandatele isikutele, on kirjeldatud dokumendis „SEB isikuandmete töötlemise tingimused“, mis on üldtingimuste lahutamatuks osaks.
- „SEB isikuandmete töötlemise tingimustega“ saab tutvuda pangakontorites ning panga kodulehel www.seb.ee.
54. Äriklendi pangasaladust töötleb pank järgmistel tingimustel:
- 54.1. pank edastab pangasaladust isikutele, kes oma seadusest tulenevate ülesannete täitmiseks võivad pangast andmeid saada või kellele pank on seaduse alusel õigustatud või kohustatud andmeid esitama, eelkõige:
- kohtule, kohtueelse uurimise asutusele, prokuratuurile, maksuhaldurile, kohtutäiturile ja muudele krediidasutuste seaduses nimetatud isikutele neile seadusega pandud ülesannete täitmiseks (nt rahapesu andmebüroole ja Kaitsepolitseiametile rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamiseks, Riigi Infosüsteemi Ametile küberturvalisuse seaduses sätestatud riikliku järelevalve tegemisel);
 - Maksu- ja Tolliametile maksukorralduse seaduses, maksualase teabevahetuse seaduses ja ettevõtlastulu lihtsustatud maksustamise seaduses sätestatud juhtudel ja ulatuses (nt kliendi nimi, aadress, kontonumber, konto jääk, maksuresidentsus, maksukohustuslase identifitseerimisnumber) selleks, et vahetada ja automaatselt edastada maksualast teavet;
 - SEB grupi ettevõttele ja teistele krediidasutustele andmeid kliendi krediidivõimelisuse ja maksekäitumise ajaloo kohta, et arvutada krediidiriski kapitalinõudeid ja rakendada vastutustundliku laenamise põhimõtet;
 - AS-ile Creditinfo Eesti või muule maksehäire- või krediidiregistri pidajale, kui kliendil on täitmata rahaline kohustus, eesmärgiga anda registri kasutajatele (nt pankadele ja teistele krediidiantajatele) informatsiooni kliendi varasema maksekäitumise kohta. AS Creditinfo Eesti maksehäireregistris töödeldavate kliendi andmetega ning andmete avaldamise ja töötlemise tingimuste, edastamise aluste

- ja ulatusega saab klient tutvuda veebilehel www.creditinfo.ee;
- SEB grupi ettevõttele, et täita kehtivaid usaldatavusnormatiive, sh kapitali- ja likviidsusnõudeid, oma emaettevõtjale konsolideeritud aruande koostamiseks;
 - Eesti või välisriigi krediidi- ja finantseerimisasutusele ning SEB grupi ettevõttele, et täita rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise hooldusmeetmeid;
 - juriidilisest isikust kliendi nõukogu liikmele; osanikule või aktsionärile, kellel on vähemalt 25% osalus, ja juriidilisele isikule, milles juriidilisest isikust kliendil endal on vähemalt 25% osalus. Sellisele isikule võib pank edastada juriidilisest isikust kliendi kohta vaid neid andmeid, mis võimaldavad eelnimetatud isikule põhjendada, miks pank temaga lepingu sõlmimisest keeldub või lepingu üles ütleb (nt mittevastavus panga riskiisule);
 - kaebusi ja vaidlusi lahendavatele asutustele, uurimisasutustele ja õigusnõustajatele, et kaitsta panga õigusi ja kasutada õiguskaitsevahendeid, vastata järelepärimistele jms;
- 54.2. kliendiga sõlmitava lepingu ettevalmistamiseks või sõlmitud lepingu täitmiseks edastab pank andmeid eelkõige järgmistele isikutele:
- tehingu (nt maksed ja väärtpaberitehingud) täitmisesse kaasatud makseteenuse pakkujale, sh ülemaailmsele pankadevahelise finantsinfo ühingule SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, swift.com);
 - lepingu täitmisega seotud isikule ja organisatsioonile (nt maksevahendaja, e-arvete väljastaja, rahvusvaheline kaardiorganisatsioon, pangaautomaatide haldaja, kindlustusandja, -maakler, -agent, notar, tagatise andja, edasikindlustusandja, pandipidaja, väärtpaberitehingute täitmiskoht ja arveldussüsteem, kauplemisteabehoidla, tunnustatud kauplemisteabearuandluse avalikustaja, tunnustatud aruandlussüsteemi pakkuja; kohalik ja välismaine maakler, tõlke-, trüki-, side- ja postiteenuse osutaja, väärtpaberite register ja haldur, kes pakub SEB-le väärtpaberite hoidmise, arveldamise ja toimingutega seotud teenust, makse algatamise teenuse pakkuja, kontoteabe teenuse pakkuja);
 - riikliku andmekogu (nt äriregister) pidajale või tagatise registripidajale, kui on vaja kontrollida SEB-le esitatud andmete õigsust ning tagada nende ajakohasus või teha tagatisega seotud toiminguid;
 - pangale teenuseid osutavale isikule või tema alltöövõtjale, kui sellise teenuse eesmärgipäraseks ja tulemuslikuks osutamiseks tuleb kliendi andmeid avaldada ja töödelda (nt audiitor-, IT-, arhiiviteenuse pakkuja);
 - isikule, kellega pank peab läbirääkimisi ja /või kellele pank loovutab, pandib või võõrandab õigused, nõuded või kohustused (või osad neist), mis tulenevad kliendiga sõlmitud tootelepingutest (nt krediidiandja, inkassoteenuse pakkuja);
 - krediidiandjale, kellelt saadud raha pank edasi laenab, täitmaks selle isikuga sõlmitud lepinguid (nt SA KredEx);
- 54.3. äriklient on nõus, et pank võib edastada pangasaladuseks olevaid andmeid eelkõige järgmistele isikutele ning seda ei loeta pangasaladuse hoidmise kohustuse rikkumiseks:
- kliendiküsitluse korraldajad, turunduskampaaniate läbiviijad;
 - SEB grupi ettevõttele eelkõige selleks, et
 - a. täita kliendiga sõlmitud lepinguid, hinnata kliendi asjatundlikkust, kasutades kogutud andmeid ja finantsinfot;
 - b. korraldada kliendigruppide, toote ja teenuse turuosade ning muude finantsnäitajate statistilisi uuringuid ning analüüse;
 - c. viia läbi turunduskampaaniaid, uurida kliendiharjumusi ja rahuolu;
 - d. pakkuja ja reklaamida panga ja SEB grupi ettevõtte osutatavaid teenuseid;
 - e. töötada välja, juurutada, hallata ja kasutada SEB grupi üleseid infosüsteeme;
 - f. vahendada kliendile infot selle kohta, millised on tema kehtivad lepingud SEB grupi ettevõtetega.

Kontod

Kontode käsutamine

55. Eraklient käsutab enda kontol olevat raha või väärtpabereid isiklikult või seadusliku või volitatud esindaja kaudu korraldusi esitades.
56. Äriklient käsutab enda kontol olevat raha või väärtpabereid seadusliku esindaja või volitatud isiku kaudu korraldusi esitades.

57. Tehingu sooritamiseks tõendab konto kasutaja pangale aktsepteeritaval viisil konto käsutamise õigust, esitades isikut tõendava dokumendi, esindusõigust tõendava dokumendi, suulise või elektroonilise koodi jms.
58. Pank võib kontrollida talle esitatud dokumendi, sh volikirja kehtivust ja ehtsust. Pank võib tehingust keelduda, kui tekib kahtlus, et kontot käsutada soovival isikul ei ole selleks õigust, või kui kontrollitoiming ei ole võimalik (nt pank ei saa volikirja tõestanud notariga ühendust).
59. Pank võib kliendi korralduse täitmisest keelduda, kui klient või tema esindaja on alkoholi- või narkojoobes või kui pangal on alust arvata, et klient ei suuda piisavalt aru saada oma tehingu tagajärjest.
60. Pank ei vastuta punktides 58 ja 59 nimetatud juhul kahju eest, mis tehingust keeldumise tõttu tekib.
61. Pank võib salvestada teate, avalduse, korralduse, mille klient sidevahendi teel edastab. Vajaduse korral kasutab pank seda salvestist tõendamiseks ja taasesitamiseks.

Kande tegemine kliendi kontolt

62. Pank võib kliendi kontolt maha võtta
 - konto haldamise, korralduse täitmise ja muu kliendile osutatud teenuse eest ettenähtud teenustasu;
 - lepingu järgi tasutava makse, sh intressi, viivise, leppetrahvi, kulutuse, hüvitise ja võla summa;
 - kontole kantud laekumise summa eesmärgiga tagastada see saatjale punktis 50.2 alusel.
63. Kui pangateenuse või lepinguga seotud kontol ei ole teenustasu, lepingu järgi tasutava makse, sh intressi, viivise, leppetrahvi, kulutuse, hüvitise või võla tasumiseks piisavalt raha, võib pank võtta nimetatud summa kliendi teistelt pangas olevatelt kontodelt.
64. Pank peab teenustasu, lepingu järgi tasutava makse, sh intressi, viivise, leppetrahvi, kulutuse, hüvitise või võla kliendi kontolt kinni valuutas, milles see on tekkinud. Kui kontol vastav valuuta puudub, võib pank konverteerida vajaliku summa kliendi kontol olevast muust valuutast, lähtudes kinnipidamise päeval kehtivast panga kursist.
65. Pank võib kliendi kontolt esmajärjekorras kinni pidada summa, mis tuleb tasuda pangale, seda ka juhul, kui pärast selle summa sissenõutavaks muutumist ja enne tegelikku kinnipidamist on klient või kolmas isik esitanud teisi korraldusi, kui seadusest ei tulene teisiti.
66. Kui kliendil on panga ees mitmest lepingust tulenevad täitmata kohustused, määrab pank, millise kohustuse katteks ta kliendi kontolt võetud summa arvestab. Info selle kohta avaldab pank kliendi kontoväljavõttel.
67. Kui klient peab lisaks lepingust tulenevale rahalisele kohustusele tasuma intressi, viivist, leppetrahvi või muid kulutusi, siis võtab pank need summad järjestuses
 - kulutused;
 - leppetrahv ja viivis;
 - sissenõutavaks muutunud intress;
 - põhikohustus.
 Tarbijakrediidi puhul võtab pank kliendi kontolt summad järjestuses
 - kulutused;
 - põhisumma;
 - intress;
 - muud lepingust tulenevad kohustused.
68. Kolmanda isiku nõudel võtab pank kliendi kontolt raha üksnes seaduses sätestatud juhtudel ja korras.
69. Kui kliendi konto valuuta erineb krediidi valuutast, võib pank krediidi väljamaksmisel krediidi valuuta konverteerida konto valuutasse, lähtudes sel hetkel kehtivast panga kursist.

Kontode või teenuse blokeerimine

70. Kliendi algatusel toimub konto või teenuse blokeerimine ja blokeeringust vabastamine kliendi korralduse alusel, mis on antud punktis 101 toodud viisil.
71. Kui kliendil tekib konto või teenuse blokeerimise vajadus kontol oleva raha või väärtpaberite ebaseadusliku käsutamise ohu tõttu, blokeerib pank konto ka telefoni teel antud korralduse alusel. Sellisel juhul võib pank esitada kliendi identimiseks talle küsimusi panga andmebaasis oleva info alusel.
72. Kui pangal tekib kahtlus kliendi isikusamasuses, võib ta keelduda konto või teenuse blokeerimisest või nõuda kliendilt panga määratud aja jooksul blokeerimiskorralduse kirjalikku kinnitamist. Kui klient ei ole tähtajaks blokeerimist kinnitanud, võib pank blokeerimise lõpetada. Sellisel juhul ei vastuta pank kahju eest, mis blokeerimisest keeldumise või blokeerimise lõpetamise tõttu tekib.
73. Pank võib blokeerida kliendi konto või teenuse eelkõige juhul, kui
 - 73.1 klient ei esita panga nõutud dokumente ja andmeid, mis on vajalikud seadusest tulenevate hoolsusmeetmete täitmiseks või hoolsusmeetmete täitmise käigus kogutud dokumentide ja andmete

kontrollimiseks ning ajakohastamiseks või esitab valeandmeid;

- 73.2 klient ei esita panga nõutud dokumente konto kasutaja esindusõiguse kindlakstegemiseks;
 - 73.3 juriidilisest isikust klient esitab pangale enda esindaja kohta vastuolulisi dokumente ja korraldusi;
 - 73.4 pangale saab teatavaks, et on alustatud juriidilise isiku likvideerimine või juriidiline isik või füüsilisest isikust ettevõtja (FIE) on registrist kustutatud;
 - 73.5 pank saab teada, et klient on surnud;
 - 73.6 klient ei ole lepingujärgset rahalist kohustust tähtajaks täitnud;
 - 73.7 kliendi konto on arestitud või konto käsutamist on seaduse alusel muul viisil piiratud;
 - 73.8 pangal ei ole enda pingutusest hoolimata võimalik kliendi identimiseks ja muude hoolsusmeetmete täitmiseks kasutatud andmeid ning dokumente mõistliku aja jooksul kontrollida;
 - 73.9 pangale saab teatavaks asjaolu, mille tõttu tekib vajadus kontrollida kliendi raha või vara päritolu või pangal on kliendi suhtes variisiku kahtlus või tehingu suhtes kahtlus, et see on seotud rahapesu, terrorismi rahastamise või mõne muu kuriteoga;
 - 73.10 kliendi suhtes kohaldatakse rahvusvahelisi sanktsioone;
 - 73.11 kliendi tehing on panga hinnangul seotud isiku, territooriumi, teenuse või tehinguga, mille suhtes on kehtestatud sanktsioonid või piirangud;
 - 73.12 pangale saab teatavaks asjaolu, et klient on USA isik, ja panga hinnangul on tehingute või teenuse jätkamine vastuolus USA õigusaktidega;
 - 73.13 blokeerimise õigus või kohustus tuleneb lepingust;
 - 73.14 pangal on põhjendatud alus arvata, et teenuse kasutamisel esineb turvarisk või pettuse oht;
 - 73.15 pank teostab plaanipäraseid või erakorralisi hooldus- või arendustöid.
- 74. Pank vabastab konto blokeeringust pärast seda, kui blokeerimise aluseks olnud asjaolu on ära langenud.
 - 75. Pank teavitab klienti makseteenuse kasutamisega seotud andmete väärkasutamisest või pettusest või selle toimumise võimalikust ohust (mh mainitud alusel konto või teenuse blokeerimisest) juhindudes punktidest 96–99. Pank võtab mh arvesse sidekanali turvalisust. Täpsem info on kättesaadav pangakontoris ja panga kodulehel.

Kontode arestimine

- 76. Kolmanda isiku nõudel arestib pank kliendi konto või piirab kontol oleva raha ja väärtpaberite käsutamist üksnes seaduses sätestatud juhtudel ja korras.
- 77. Pank vabastab kliendi konto aresti alt arestimise otsuse, määruse või ettekirjutuse teinud organi otsuse või vastavasisulise jõustunud kohtulahendi alusel.

Kontode pärimine

- 78. Pank võib surnud kliendi lähikondsetele kliendi kontolt välja maksta matusekulude katteks panga määratud summa. Lähikondseks on eelkõige kliendi abikaasa, laps, isa, ema, õde ja vend, põhjendatud juhul ka kaugema ringi sugulane või kolmas isik.
- 79. Muud väljamaksed surnud kliendi kontolt teeb pank pärimistunnistuse alusel või muu seadusest, sh välisriigi seadusest, tuleneva dokumendi või jõustunud kohtulahendi alusel.
- 80. Kui surnud kliendil on mitu pärijat ja vähemalt üks neist on alaealine või isik, kes on eestkoste all, teeb pank surnud kliendi kontolt väljamakse ainult kohtu nõusolekul.
- 81. Pärast kõikide väljamaksete tegemist sulgeb pank surnud isiku konto.

Intress

- 82. Pank maksab kliendile kontol oleva raha eest intressi panga kehtestatud määras või kliendiga sõlmitud lepingus kokkulepitud määras. Kehtivad intressimäärad on avaldatud pangakontoris ja panga kodulehel.
- 83. Intressi arvestamise alused ja väljamaksmise tingimused kehtestab pank.
- 84. Kui seaduse järgi tuleb intressilt tasuda tulumaks, peab pank selle väljamakstavalt intressisummalt kinni. Kliendi soovil väljastab pank intressisummalt kinnipeetud tulumaksu kohta õiendi.
- 85. Klient maksab pangale intressi pangalt saadud raha kasutamise eest lepingus kokkulepitud määras ning toote- või üldtingimustes kehtestatud tingimustel.
 - 85.1 Kui klient kasutab teenust, mille puhul on pangale või panga poolt tasutava intressi ühe osana kokku lepitud baasintressimäär, muu sarnane muutuv intressi komponent või muu võrdlusalus (alus- või viitintressimäär e benchmark) (edaspidi baasintressimäär) ning kui teenuse tingimustest ei tulene teisiti,

asendab pank lepingus kokkulepitud baasintressimäära enda mõistlikult valitud uue baasintressimääraga ja muudab vajadusel ka intressi arvestamise tingimusi, kui

- baasintressimäär ei ole kättesaadav;
- selle avaldamine on peatatud või kavatsetakse lõpetada;
- baasintressimäära ei või kasutada;
- selle arvestamise meetodika on oluliselt muutunud; või
- baasintressimäära ei ole võimalik kohaldada muu panga kontrolli all mitte oleva asjaolu tõttu.

Pank teatab kliendile uue baasintressimäära kehtivuse alguspäeva (asendamispäev). Kui baasintressimäära ei saa kasutada, siis kohaldub intressile viimane baasintressimäära fikseering kuni asendamispäevani või baasintressimäära uuesti kättesaadavaks muutumisele järgneva intressimäära muutmise päevani.

Baasintressimäära asendamisel jääb lepingu või tootetingimuste järgne negatiivse baasintressimäära intressimarginaaliga võrdsustamise kokkulepe kehtima.

Krediidilepingu võib klient teate kättesaamisest või fikseeritud baasintressimäära korral selle kehtivuse lõpust 60 päeva jooksul üles öelda, teavitades sellest panka ja täites kõik lepingulised kohustused. Kui klient ei täida kõiki lepingulisi kohustusi nimetatud 60 päeva jooksul, siis kohaldub uus baasintressimäär asendamise päevast. Eraklient võib krediidilepingu üles öelda ennetähtaegse tagastamise tasu maksmata.

86. Kui seaduses ei ole sätestatud teisiti, võib pank põhjendatud juhul kliendi makstavat ja kliendile makstavat intressimäära ette teatamata muuta. Sellisel juhul teavitab pank klienti intressimäära muutmise viivitamatult ning kliendil on õigus leping üles öelda.

Teenustasud ja viivised

87. Klient maksab pangateenuse eest hinnakirjajärgset teenustasu.
88. Pank ja klient võivad kokku leppida hinnakirjast erinevas teenustasus.
89. Lisaks hinnakirjas ja lepingus kokkulepitud tasudele kannab klient
- tema huvides tehtud vajalike toimingute kulud (nt posti- ja telefonikulu, notaritasu jne);
 - lepinguga seotud vajalikud kulud (nt tagatise seadmise, valitsemise, realiseerimise ja tagatisest loobumise kulu, kindlustuskulu, laokulu, valve- ja korrashoiukulu jms).
90. Hinnakirjas märkimata teenuse eest tasub klient panga tegelike kulutuste alusel. Kliendi nõudmisel esitab pank tõendi tehtud kulutuste kohta.
91. Kui klient on kohustust rikkunud, siis maksab ta viivist või leppetrahvi hinnakirjas, tootetingimustes või lepingus kehtestatud määras. Kui eelnimetatud dokumentides viivisemäära kehtestatud ei ole, maksab klient viivist seadusega kehtestatud määras.
92. Kui ei ole kokku lepitud teisiti, peab pank teenustasu ja muu tasutava summa kinni valuutas, milles tehing sooritati. Teenustasu välisvaluutasse konverteerides võtab pank aluseks tehingu päeval kehtiva panga määratud kursi.
93. Hinnakirjas või lepingus ettenähtud teenustasu kontolt mahavõtmise kohta saab klient teavet kontoväljavõttelt. Teenustasu ajatamise korral saab klient nõudmisel aruande ajatatud teenustasude kohta. Eraldi raamatupidamise algdokumenti pank ei väljasta.
94. Makseteenuse puhul maksab eraklient lepingujärgseid regulaarseid teenustasusid üksnes lepingu lõppemiseni. Pank tagastab erakliendile teenustasu ettemakse proportsionaalselt, lähtudes lepingu lõpetamise hetkeks tehtud tegelikest teenuse osutamise kulutustest. Lepingu lõppemise päeva eest makstud teenustasu pank ei tagasta. Pank ei tagasta ka ettemakseid ärikliendile.

Kliendi ja panga vaheline teabevahetus

Panga poolt edastatavad teated

95. Pank informeerib klienti teadetega meedias, panga kodulehel või pangakontoris, vajaduse korral kirja teel või internetipanga kaudu või muu pangale teatatud sidekanali vahendusel.
96. Isikliku teadet saates lähtub pank tavaliselt alljärgnevast:
- 96.1 kliendile, kes on sõlminud internetipanga lepingu, saadab pank isiklikud teated internetipanka;

96.2 kliendile, kes ei ole sõlminud internetipanga lepingut, saadab pank isiklikud teated:

- pangale teatatud e-posti aadressile;
- SMS-sõnumina pangale teatatud mobiilinumbrile, kui klient ei ole pangale teatanud e-posti aadressi;
- posti teel, kui klient ei ole pangale teatanud e-posti aadressi ega mobiilinumbrit.

Kui pangal on põhjendatud alus arvata, et kliendi teatatud andmed ei ole õiged (nt kliendile saadetud kiri on tagastatud postiettevõtte või omaniku/valdaja märkega, et klient ei ela sellel aadressil), võib pank teated saata kliendi rahvastiku- või äriregistrisse kantud kontaktandmetele.

97. Pank võib teate sisust lähtudes punktist 96 kõrvale kalduda, edastades teate aadressile või telefoninumbrile, kust klient saab panga hinnangul teate kätte parimal viisil (nt teate saatmine kohe SMS-iga).
98. Panga informeerimiskohustus loetakse täidetuks, kui panga teade on saadetud punkti 96 või 97 kohaselt internetipanka või postiaadressile, e-posti aadressile või telefoninumbrile, mille klient viimati pangale teatas või kliendi rahvastiku- või äriregistrisse kantud kontaktandmetele, kui kliendi teatatud andmete puhul on põhjendatud alus arvata, et need ei ole õiged.
99. Pank võib jätta kliendile isikliku teate saatmata, kui tal on alust arvata, et pangale teadaolev kliendi aadress, e-posti aadress või telefoninumber on puudulik või vale.

Kliendi poolt edastatavad teated

100. Klient teavitab panka

100.1 kõigist pangaga sõlmitud lepingus või pangale esitatud dokumentides esitatud andmete muutustest (nt nime, kodakondsuse, elu- või asukoha aadressi ja postiaadressi, e-posti aadressi, telefoninumbri, maksuresidentsuse, tegevusala, tegeliku kasusaaja ja esindaja andmete muutumine, volikirja kehtetuks tunnistamine).

Juriidiline isik peab lisaks eelnimetatule teavitama panka

- juriidilise isiku ümberkujundamisest, ühinemisest, jagunemisest;
- pankroti väljakuulutamisest;
- saneerimis-, sundlõpetamis- või likvideerimismenetluse alustamisest;
- registrist kustutamisest.

Panga nõudmisel esitab klient vastavat muudatust tõendava dokumendi.

100.2 asjaoludest, mis võivad tingida kliendi liigitamise USA isikuks või muu riigi residentiks;

100.3 asjaoludest, mis on lepingus ette nähtud või mis võivad mõjutada lepingust tuleneva kohustuse täitmist;

100.4 enda isikut tõendava dokumendi kaotamisest või vargusest.

101. Klient esitab kõik teated viivitamatult kas kirjalikult pangakontoris, internetipanga kaudu või panga nõuetele vastava e-allkirjaga allkirjastatuna panga e-posti aadressile.
102. Klient esitab pangale punktis 100 nimetatud teabe ka siis, kui andmed muudatuste ja asjaolude kohta on avaldatud Ametlikes Teadaannetes või avalikus registris.

Teadete lugemine kättesaaduks

103. Panga poolt posti teel saadetud teade arvatakse kättesaaduks, kui teate väljasaatmisest on möödunud kirja kättetoimetamiseks tavapäraselt kuluv aeg.

E-posti, internetipanga ja muu sidekanali kaudu saadetud teade arvatakse kättesaaduks hiljemalt kolmandal tööpäeval arvates teate väljasaatmisest.

Vastutus

104. Pank ja klient täidavad oma kohustusi nõuetekohaselt, heas usus ja mõistlikult, järgides hoolsuse nõudeid ning arvestades tavasid ja praktikat.
105. Pank ja klient vastutavad kohustuse süülise rikkumise eest.
106. Pank ja klient ei vastuta kohustuse rikkumise eest, kui see on põhjustatud vääramatust jõust. Vääramatuks jõuks on asjaolu, mida kohustatud pool ei saanud mõjutada, sh
- tema tegevuse seadusevastane häirimine kolmanda isiku poolt (pommiahvardus, pangarööv, küberrünne jms);
 - muu sündmus, mida kohustatud pool ei saanud mõjutada (streik, moratorium, elektrikatkestus, sideliini rike, üldine arvutisüsteemide häire, riigivõimuorgani tegevus jne).
107. Pank ei vastuta kolmanda isiku teenuste eest, mida ta vahendab.

108. Pank ei vastuta kahju eest, mis võib kliendile tekkida
- valuutavahetuskursi muutumise tõttu;
 - väärtpaperite hinnalanguse või investeerimistegevusega seotud muu riski tõttu;
 - pangale hoiule antud eseme väärtuse vähenemise tõttu.
109. Kui klient jätab täitmata punktis 100 nimetatud teavitamise kohustuse, siis eeldab pank, et tema käsutuses olev info on õige, ega vastuta kliendile või kolmandale isikule sellega põhjustatud kahju eest, v.a juhul, kui kahju on tekkinud panga tahtluse või raske hooletuse tõttu.
110. Panga nõudmisel hüvitab klient pangale valeandmete esitamise või andmete muutumisest mitteteatamise tagajärjel tekkinud kahju.
111. Pank ei vastuta kahju eest, mis on kliendile tekkinud
- punktide 39, 46–48 ja 50.2 alusel tehingust keeldumise tõttu;
 - punktis 73 loetletud alustel konto või teenuse blokeerimise tõttu;
 - punktides 117 ja 118 loetletud alustel lepingu erakorralise ülesütlemise tõttu.

Vaidluste lahendamine

112. Panga ja kliendi lahkarvamus lahendatakse eelkõige läbirääkimiste teel.
113. Esmalt püütakse tekkinud lahkarvamus lahendada kohapeal. Kui see ei õnnestu, võib huvitatud pool esitada kaebuse või nõude (edaspidi nõue) kirjalikult või internetipanga kaudu.
- 113.1 Pank vastab esitatud nõudele kirjalikult või muus kliendi soovitud vormis hiljemalt ühe kuu jooksul, arvestades nõude saamise päevast. Maksete täitmisega seotud nõudele vastab pank üldjuhul 15 tööpäeva jooksul.
- Kui enne vastuse koostamist on vaja asjaolusid põhjalikumalt selgitada ja kontrollida, võib pank vastamise tähtaega pikendada.
114. Kui pank ja klient ei jõua omavahel kokkuleppele, siis võib klient pöörduda Tarbijakaitseameti (Kiriku 4, 15071 Tallinn, www.tarbijakaitseamet.ee) või Finantsinspektsiooni (Sakala 4, 15030 Tallinn, 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.
115. Panga tegevust kontrollib Finantsinspektsioon. Täpsem info Finantsinspektsiooni kohta on kättesaadav veebilehel www.fi.ee.

Lepingu korraline ja erakorraline ülesütlemine

116. Pank võib tähtajatu lepingu korraliselt üles öelda, teatades sellest kliendile kaks kuud ette.
117. Pangal on õigus leping erakorraliselt, etteteatamistähtaega järgimata üles öelda, kui klient rikub oluliselt lepingulist kohustust.
- Lepingulise kohustuse oluline rikkumine on eelkõige see, kui klient või temaga seotud isik rikub kohustust, mille täpne täitmine on eelduseks, et pank lepingu täitmist jätkaks. Selliseks kohustuseks on:
- 117.1 esitada enda isiku identimiseks ja muude seadusest tulenevate hoolsusmeetmete täitmiseks pangale õiged ja täielikud andmed ning panga nõutud dokumendid, samuti võimaldada pangal teavet regulaarselt kontrollida ja ajakohastada;
- 117.2 teavitada panka muudatusest andmetes, mis on märgitud pangaga sõlmitud lepingus või pangale esitatud dokumendis;
- 117.3 esitada tegelikkusele vastavad andmed oma majandusliku olukorra kohta, kui selline info on pangale vajalik laenuotsuse vastuvõtmiseks või muuks toiminguks, millega kaasneb pangale risk;
- 117.4 teavitada panka oma majandusliku olukorra halvenemisest või muust asjaolust, mis võib mõjutada kliendi kohustuse täitmist panga ees;
- 117.5 esitada panga nõudel andmeid ja dokumente, mis tõendaksid kliendi äritegevuse või tehingu eesmärki ja olemust või tehingus kasutatava raha või muu vara seaduslikku päritolu;
- 117.6 nõue mitte tegutseda variisikuna ja mitte võimaldada oma kontode volitatud kasutajatel teha kontolt tehinguid isiklikes huvides (nt täitemenetlusest kõrvalehoidmiseks).

118. Pank võib lepingu erakorraliselt, etteteatamistähtajata üles öelda mõjuval põhjusel, kui mõlema poole huve arvestades ei saa lepingu jätkumist eeldada, eelkõige kui
- 118.1 kliendi või temaga seotud isiku esitatud andmed ja dokumendid ei kõrvalda panga kahtlust, et kliendi või temaga seotud isiku tegevus võib olla seotud ebaseaduslike tehingute, terrorismi rahastamise või rahapesuga;“
 - 118.2 klient või temaga seotud isik kasutab tehingu tegemisel variisikut või on pangal kliendi või temaga seotud isiku suhtes muul põhjusel rahapesu või terrorismi rahastamise või muu kuriteo kahtlus;
 - 118.3 klient rikub tahtlikult või raske hooletuse tõttu panga või SEB grupi ettevõttega sõlmitud lepingust tulenevat kohustust või on pikaajalises viivituses kohustuse täitmisel;
 - 118.4 kliendi või temaga seotud isiku tegevus või tegevusetus on põhjustanud pangale või SEB grupi ettevõttele kahju või kahju tekkimise ohu;
 - 118.5 klient keeldub pangale edastamast enda või tegeliku kasusaaja maksuresidentsusega seotud andmeid (nt maksukohustuslase identifitseerimisnumber või maksuresidentsusega seotud muu info), mille esitamise kohustus tuleneb maksualase teavevahetuse seadusest;
 - 118.6 lepingu täitmist ei ole võimalik jätkata seadusest tuleneva takistuse tõttu (nt piiratud teovõime, õigusvõime puudumine, esindusõiguste vastuolu);
 - 118.7 klient või temaga seotud isik tegutseb, ilma et tal oleks Eesti Vabariigi õigusaktidega ettenähtud tegevusluba, litsents või registreering;
 - 118.8 klient või temaga seotud isik tegutseb panga hinnangul tegevusalal või riigis, kus on kõrge terrorismi rahastamise või rahapesu risk;
 - 118.9 klient või temaga seotud isik on riikliku taustaga isik;
 - 118.10 klient on USA isik või muutub USA isikuks pangaga sõlmitud investeerimisteenus, investeerimise kõrvalteenuse või investeerimistoote lepingu kestel;
 - 118.11 kliendi või temaga seotud isiku suhtes kohaldatakse rahvusvahelist sanktsiooni (nt Euroopa Liidu) või muud riiklikku piirangut (nt USA sanktsiooni) või on klient või temaga seotud isik panga hinnangul seotud isiku, territooriumi, teenuse või tehinguga, mille suhtes on kehtestatud sanktsioon või piirang;
 - 118.12 klient või temaga seotud isik on süüdi mõistetud rahapesus või terrorismi rahastamises või kuritegudes, mille puhul esineb panga hinnangul oht, et panga poolt pakutavaid tooteid ja teenuseid võidakse edaspidi ära kasutada kuritegelikel eesmärkidel või kuritegeliku tegevuse edendamiseks, nagu narkootikumidega seotud kuriteod ja majandusalased kuriteod kui ka süstemaatilised ja/või ulatuslikud kuriteod vara vastu;
 - 118.13 klient või temaga seotud isik on erinevate allikate (nt riigiorganid, riiklikud ja rahvusvahelised andmekogud, korrespondentpangad, massimeedia) andmetel seotud või olnud seotud rahapesu või terrorismi rahastamise, terrorismi ja/või kuritegudega, mille puhul esineb panga hinnangul oht, et panga poolt pakutavaid tooteid ja teenuseid võidakse edaspidi ära kasutada kuritegelikel eesmärkidel või kuritegeliku tegevuse edendamiseks, nagu narkootikumidega seotud kuriteod ja majandusalased kuriteod, kui ka süstemaatilised ja/või ulatuslikud kuriteod vara vastu;
 - 118.14 klient või temaga seotud isik on pädeva asutuse või organi otsuse kohaselt rikkunud tegevusvaldkonnas kehtivaid nõudeid või ei täida panga hinnangul vastavas tegevusvaldkonnas kehtivaid vastutustundliku tegutsemise ja hoolsuse nõudeid;
 - 118.15 riik keeldub kliendile e-residendi digitaalset isikutunnistust väljastamast või peatab või tühistab selle kehtivuse;
 - 118.16 kliendiga sõlmitud arvelduskontolepingud on lõpetatud.