

Дата ____/____/20____

Утверждено Правлением АО «Rietumu Banka» 04.11.2011, протокол № 41

Если у Вас имеется претензия или жалоба относительно открытия или обслуживания Счета Финансовых инструментов, или предоставления инвестиционных услуг в соответствии с Общими правилами открытия и обслуживания счета финансовых инструментов АО «Rietumu Banka» (далее в тексте – «Банк»), Вы можете предъявить свои претензии Банку:

- **Устно:** позвонив в Группу по рассмотрению обращений клиентов по телефону +371 67025552 (с 9:00 до 18:00);
- **Лично:** в центральном офисе Банка и в представительствах Банка;
- **Через Интернет:** заполнив электронную форму, находящуюся на сайте Банка;
- **По e-mail:** Complaint@rietumu.lv;
- **По системам удаленного доступа:** Internetbank или Home Banking;
- **По почте:** в письменном виде по адресу: АО «Rietumu Banka» Группе по рассмотрению обращений клиентов ул. Весетас 7, Рига, LV-1013;
- **По факсу:** +371 67 025 588.

Чтобы ускорить процесс рассмотрения Вашего обращения в Банк, Вам необходимо указать следующую информацию:

- имя, фамилия / название компании;
- номер Счета Финансовых инструментов;
- суть претензии или жалобы;
- копии соответствующих документов, если это необходимо;
- способ получения ответа.

Жалобы и претензии, поступившие в Банк в устной форме (по телефону или лично), рассматриваются в течение 24 часов. Процедура рассмотрения жалоб и претензий, поданных в письменном виде, может занять до 5 рабочих дней со дня их регистрации в Банке. При необходимости более глубокого анализа какого-либо вопроса и подготовки соответствующего ответа срок рассмотрения жалобы или претензии может быть продлен до 15 рабочих дней.

Клиент _____ (в лице: имя, фамилия) _____ (подпись, печать)

Rietumu ID _____ Тест-ключ _____