

Ja Jums ir pretenzijas vai sūdzības par Finanšu instrumentu konta atvēršanu un apkalpošanu vai investīciju pakalpojumu sniegšanu saskaņā ar AS „Rietumu Banka” (turpmāk tekstā – „Banka”) Vispārīgiem finanšu instrumentu konta atvēršanas un apkalpošanas noteikumiem, Jūs varat iesniegt savas pretenzijas Bankai:

- **Mutiski:** Klientu pieteikumu izskatīšanas grupai pa tālr. 67025552 (no plkst. 9:00 līdz 18:00);
- **Personīgi:** Bankas centrālajā ofīsā un pārstāvniecībās;
- **Izmantojot Internetu:** aizpildot Bankas mājas lapā izvietoto elektronisko veidlapu;
- **Pa e-pastu:** Complaint@rietumu.lv;
- **Izmantojot attālinātās apkalpošanas sistēmas:** Internetbanka vai Home Banking;
- **Pa pastu:** rakstveidā uz adresi: AS „Rietumu Banka”, Klientu pieteikumu izskatīšanas grupa, Vesetas iela 7, Rīga, LV-1013, Latvija;
- **Pa faksu:** +371 67 025 588.

Lai paātrinātu Jūsu sūdzības izskatīšanas procesu, Jums jānorāda šāda informācija:

- vārds, uzvārds/uzņēmuma nosaukums;
- finanšu instrumentu konta numurs;
- pretenzijas vai sūdzības būtība;
- atbilstošu dokumentu kopijas, ja tas nepieciešams;
- atbildes saņemšanas veids.

Mutiski (pa telefonu vai personīgi) iesniegtās sūdzības un pretenzijas, tiek izskatītas 24 stundu laikā.

Rakstiski iesniegto sūdzību vai pretenziju izskatīšanas procedūra var ilgt līdz 5 darba dienām no brīža, kad tās ir reģistrētas Bankā.

Gadījumā, ja būs nepieciešama kāda jautājuma dziļāka izpēte un atbilstošas atbildes sagatavošana, sūdzības vai pretenzijas izskatīšanas termiņš var tikt pagarināts līdz 15 darba dienām.

Klients

(personā: vārds, uzvārds)

(paraksts, zīmogs)**Rietumu ID****Testa atslēga**