



„CBL Asset Management” IPAS ir Jūsu sadarbības partneris! Tādēļ, ja Jums ir radušās neskaidrības vai ir izveidojusies situācija, par kuru Jūs vēlaties izteikt viedokli, lūdzu, ziņojiet par to mums. „CBL Asset Management” IPAS vēlas palīdzēt katrā situācijā un vēlas atrisināt problēmas, ja tādas ir radušās tās klientiem. Jūsu iesūtītās pretenzijas tiks izskatītas operatīvi. Lūdzu, dariet mums zināmu savu jautājumu / problēmu pēc iespējas skaidrāk, tas nodrošinās kvalitatīvas atbildes saņemšanu.

Ierosinājumu un pretenziju pieņemšana

Jūs varat iesniegt pretenziju sev ērtā veidā: rakstiski (iesniedzot mums „CBL Asset Management” IPAS vai AS “Citadele banka” (Banka) birojā, pa pastu, e-pastā) vai Bankas Internetbankā. Ierosinājumu un pretenziju izskatīšana ir bez maksas.

Pretenzijā jāiekļauj vismaz šāda informācija:

- iesniedzēja vārds, uzvārds, personas kods vai dzimšanas datumu (fiziskai personai)
- nosaukums un reģistrācijas numurs (juridiskai personai)
- kontaktinformācija (e-pasts, adrese, telefona numurs)
- pretenzijas izklāsts (nosaucot pakalpojumu, par kuru tiek iesniegta pretenzija, ja iespējams) un ierosinājums iespējamam risinājumam
- vēlamais atbildes saņemšanas veids (ņemiet vērā, ka e-pastā varam nosūtīt tikai vispārīgu informāciju).

Atbildes sniegšanas termiņi

Jūsu jautājumi tiks izskatīti, un atbilde uz tiem tiks sniegta ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā fiziskām personām un ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā juridiskām personām no Jūsu sūdzības saņemšanas dienas „CBL Asset Management” IPAS. Ja šo termiņu objektīvu apstākļu dēļ nav iespējams ievērot, „CBL Asset Management” IPAS ir tiesīga to pagarināt, par to rakstveidā paziņojot Jums.

Atbildes sniegšanas veids

Atbilde uz Jūsu jautājumu/pretenziju tiks sniegta tādā veidā, kādā jautājums/pretenzija tika iesniegta, vai citā Jums ērtākā veidā, kuru Jūs būsiet norādījis pie jautājuma/pretenzijas iesniegšanas.

Jūsu tiesības

Ja Jūs neapmierina pretenzijas izskatīšanas rezultāts un/vai mūsu atbilde uz Jūsu iesniegto pretenziju, tad Jums ir tiesības vērsties jautājuma risināšanai Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombudā - Biznesa centrs "VERDE" Roberta Hirša iela 1, Rīga, LV-1045, vai sniegt sūdzību Latvijas Bankai tiesību aktos noteiktajā kārtībā. Ja saskaņā ar normatīvajiem aktiem esiet uzskatāms par patērētāju, Jums ir tiesības iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centram – Rīgā, Brīvības ielā 55, LV-1010.

Mūsu kontakti

IPAS "CBL Asset Management"
Reģ. nr.: 40003577500

Republikas laukums 2a
Rīga, LV-1010
Tālrunis: +371 6701 0810, +371 6701 0000
asset@cbl.l