

Zasady polityki informacyjnej

Nationale-Nederlanden Powszechnie
Towarzystwo Emerytalne S.A.

Zasady polityki informacyjnej Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne

Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. („Spółka”) prowadzi politykę informacyjną zgodnie z:

- wewnętrznymi procedurami oraz standardami obowiązującymi wewnątrz spółki, jak również standardami Grupy NN;
- wymogami określonymi przez Komisję Nadzoru Finansowego obowiązującymi w „Zasadach Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych”;
- ustawą z dnia 05.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, ustawą z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, a także zasadami pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wynikających z Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Polityka ta, zawiera także informacje dotyczące sposobu i organizacji udostępniania informacji o Towarzystwie klientom, przyszłym klientom, akcjonariuszom, partnerom biznesowym oraz przedstawicielom mediów.

Upowszechnianie informacji poprzez stronę www.nn.pl

1. **Strona internetowa www.nn.pl** jest jedyną witryną spółki i jest głównym miejscem upowszechniania informacji o spółce.
2. **Na stronie internetowej publikowane są informacje dotyczące spółki, informacje o produktach, strategii inwestycyjnej, dane kontaktowe**, jak również prospekty informacyjne funduszy emerytalnych, notowania funduszy emerytalnych oraz sprawozdania z walnych zgromadzeń akcjonariuszy spółek z portfeli funduszy emerytalnych zarządzanych przez spółkę.
3. **Nationale-Nederlanden PTE poprzez swoją stronę internetową promuje także elektroniczne kanały dostępu dla Klientów w postaci platformy Moje NN**, umożliwiającej klientom dostęp do swoich danych i ich aktualizację, śledzenie informacji o bieżącym stanie środków na rachunku, dostęp do historii zmian na rachunku, dostęp do informacji rocznej, oraz wykonywanie dyspozycji online.
4. **Strona umożliwia także zakup wybranych produktów** oraz złożenie formularzy obsługowych on-line, w tym formularza reklamacyjnego.

Upowszechnianie informacji poprzez stronę biura prasowego media.nn.pl

1. **Biuro prasowe Nationale-Nederlanden Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego S.A.** odpowiada za utrzymywanie kontaktów z dziennikarzami, w tym odpowiada za udzielanie odpowiedzi na zapytania mediów dotyczących funkcjonowania spółki.
2. **Kontakt do rzecznika prasowego spółki** jest podany na stronie biura prasowego <https://media.nn.pl/>.
3. **Eksperti uprawnieni do wystąpień publicznych** mają obowiązek zapewnić aby informacje i komunikaty przekazywane na zewnątrz spółki były wyczerpujące, uczciwe, rzetelne oraz zgodne z wymaganiami prawnymi. Zasady te dotyczą zarówno prezentacji publicznych, oświadczeń, komunikatów, konferencji prasowych, czy też rozmów z przedstawicielami mediów.

Zasady i terminy udzielania odpowiedzi klientom na wnioski i zapytania

1. Wnioski i zapytania można składać w następujący sposób:

- w formie elektronicznej – za pośrednictwem odpowiedniego formularza dostępnego na stronie internetowej www.nn.pl;
- telefonicznie pod numerem 22 522 71 24 lub 801 20 30 40 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora);
- w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi Klienta w siedzibie spółki lub przesyłką pocztową nadaną na adres ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa.

2. Odpowiedzi na wnioski i zapytania udzielamy:

- w terminie właściwym dla tematu wniosku, lub niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni;
- w przypadku, gdy z charakteru zapytania wynika konieczność udzielenia Klientowi lub uprawnionemu organowi odpowiedzi, odpowiedzi udzielamy w terminie 30 dni, chyba, że z treści zapytania wynika inny termin.

Zasady dotyczące reklamacji

1. **Reklamacja** to wystąpienie skierowane do Nationale-Nederlanden przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Klientem jest Członek Funduszu, Oszczędzający, Uposażony lub Uprawniony.
2. **Klient może złożyć reklamację:**
 - a) **w formie pisemnej** – osobiście, w punkcie obsługi Klienta w naszej siedzibie lub przesyłką pocztową nadaną na nasz adres;
 - b) **ustnie** – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w punkcie obsługi Klienta w naszej siedzibie;
 - c) **w formie elektronicznej** – za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej www.nn.pl.
3. **Możemy zlecić rozpatrywanie Reklamacji Agentowi Transferowemu odpowiedniego Funduszu.** W takim przypadku publikujemy na stronie internetowej Funduszu adres i numer infolinii umożliwiające przekazanie Reklamacji do Agenta Transferowego, a odpowiednie czynności związane z reklamacją prowadzi Agent Transferowy w naszym imieniu.
4. **Odpowiedzi na reklamację udzielamy najszybciej jak to możliwe i nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji.**
5. **Jeżeli rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni nie będzie możliwe,** poinformujemy Klienta o tym, jaka jest przyczyna opóźnienia, czego potrzebujemy do rozpatrzenia reklamacji oraz wskażemy nowy termin jej rozpatrzenia. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. **Odpowiedzi na reklamację udzielamy na piśmie.** Odpowiedź przekazujemy przesyłką pocztową, którą wysyłamy na aktualny adres korespondencyjny Klienta. Jeżeli nie posiadamy tego adresu w naszej bazie danych, odpowiedź wysyłamy na adres wskazany w reklamacji. Jeśli Klient wnioskował o odpowiedź pocztą elektroniczną, przekazujemy ją na aktualny adres mailowy Klienta.
7. **W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden** Klient może zwrócić się o pomoc do Zarządu Towarzystwa, do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego. Zgodnie z ustawą o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich, podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozpatrywania sporów jest Rzecznik Finansowy, który prowadzi stronę internetową www.rf.gov.pl. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r., Klient, który zawarł umowę przez Internet ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów i złożenia skargi za pośrednictwem Platformy ODR – <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska. Adres poczty elektronicznej do kontaktu z Nationale-Nederlanden – info@nn.pl. Więcej na temat rozpatrywania reklamacji na stronie www.nn.pl.

Zasady udzielania odpowiedzi akcjonariuszowi

Spółka zapewnia akcjonariuszom równy dostęp do informacji. Spółka udziela informacji akcjonariuszowi zgodnie z zasadami określonymi w statucie oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w zgodnych z nimi terminach, a w innych przypadkach bez nieuzasadnionej zwłoki, kierując się dobrymi praktykami działaniami wypracowanymi w zakresie wzajemnej współpracy. Spółka udziela informacji akcjonariuszowi w formie elektronicznej lub pisemnej, zgodnie z wyborem akcjonariusza.

Dodatkowe regulacje

Ponieważ akcje spółki NN Group N.V. – spółki-matki w stosunku do Nationale-Nederlanden PTE S.A. – są notowane na giełdzie, polityka informacyjna Towarzystwa zawiera także kwestie dotyczące ujawniania informacji, zwłaszcza tych, które mogą wpływać na ceny notowanych papierów wartościowych.

Pracownicy Towarzystwa, zleceniobiorcy, jak i samo Towarzystwo, są zobligowani do przestrzegania przepisów ochrony danych osobowych, tajemnicy zawodowej funduszy emerytalnych oraz pozostałych kwestii powstałych na mocy przepisów prawnych.

Towarzystwo posiada regulacje dotyczące ochrony danych prywatnych i wrażliwych oraz dba o to, aby informacje o umowach o członkostwo w funduszu emerytalnym i informacje zawarte w rejestrach członków funduszy emerytalnych nie trafiły do osób trzecich.

Postanowienia końcowe

Polityka jest aktualizowana niezwłocznie po wprowadzeniu zmian w przepisach prawa oraz w procedurach i standardach mających wpływ na Politykę informacyjną.