

Zasady polityki informacyjnej Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie

Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie 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 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń, a także zasadom 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, ogólne warunki ubezpieczenia (OWU), dane kontaktowe, w tym lista oddziałów, jak również notowania UFK oraz raporty finansowe.
3. Nationale-Nederlanden TUnŻ poprzez swoją stronę internetową promuje także elektroniczne kanały dostępu dla Klientów w postaci platformy n-Serwis, umożliwiającej klientom śledzenie szczegółów i historii własnych polis oraz wykonywaniu dyspozycji online.
4. Strona umożliwia także zakup wybranych produktów oraz złożenie formularzy obsługowych on-line, w tym formularz reklamacyjny.

Upowszechnianie informacji poprzez stronę biura prasowego media.nn.pl

1. Biuro prasowe Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie 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/kontakt>
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 (z zachowaniem postanowień ogólnych warunków ubezpieczenia właściwych dla danego wniosku).

- w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi Klienta w naszej siedzibie lub przesyłką pocztową nadaną na nasz adres ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa;
 - 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);
 - ustnie podczas osobistej wizyty w naszej siedzibie.
2. Odpowiedzi na wnioski i zapytania udzielamy:
- w terminie właściwym dla tematu wniosku, określonym we właściwych ogólnych warunkach ubezpieczenia (OWU);
 - dla wniosków, w których termin nie jest określony w OWU, odpowiedzi udzielamy 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 Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia.
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. Odpowiedzi na reklamację udzielamy najszybciej jak to możliwe i nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji.
4. 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.
5. Odpowiedzi na reklamację udzielamy w formie papierowej lub w postaci innego trwałego nośnika informacji. 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.
6. 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 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 – <http://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 akcjonariuszom

Spółka zapewnia Akcjonariuszom równy dostęp do informacji. Spółka udziela informacji akcjonariuszom 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 działania wypracowanymi w zakresie wzajemnej współpracy. Spółka udziela informacji akcjonariuszom w formie elektronicznej lub pisemnej, zgodnie z wyborem akcjonariuszy.

Dodatkowe regulacje

Ponieważ akcje Grupy NN – spółki-matki w stosunku do Nationale-Nederlanden TUŃ 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, przedstawiciele ubezpieczeniowo-finansowi, jak i samo Towarzystwo, są zobligowani do przestrzegania przepisów ochrony danych osobowych, tajemnicy ubezpieczeniowej oraz pozostałych kwestii powstałych na mocy przepisów prawnych.

Towarzystwo posiada regulacje dotyczące ochrony danych prywatnych i wrażliwych oraz dba o to, aby informacje o indywidualnych umowach ubezpieczeń 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.