

## Rozpatrywanie skarg i reklamacji

### Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.

1. Reklamacja to wystąpienie skierowane do Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A. (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, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia.
2. Klient może złożyć reklamację:
  - a) na piśmie – osobiście w punkcie obsługi klienta w naszej siedzibie albo listownie na nasz adres: ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa;
  - b) ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu 801 20 30 40 lub 22 522 71 24 albo osobiście do protokołu w punkcie obsługi klienta w naszej siedzibie;
  - c) w formie lub postaci elektronicznej:
    - za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej [www.nn.pl](http://www.nn.pl)
    - na adres e-mail: [info@nn.pl](mailto:info@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 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.
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](http://www.rf.gov.pl).

Zgodnie z *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)*, Klient, który zawarł umowę przez Internet ma prawo do pozasądowego rozstrzygania 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](mailto:info@nn.pl)