

Kontakt w trakcie umowy

W trakcie trwania umowy jesteśmy w stałym i regularnym kontakcie z klientem. Oto w jakich sprawach kontaktujemy się z ubezpieczającym.

Kontakt ws. opłacania składek

Wysyłka informacji o płatności składek przed terminem płatności.

E-mail/list/publicacja dokumentu w portalu e-klient.

W przypadku braku płatności:

Przypomnienie o opłaceniu składki

SMS – 2 dni po terminie płatności; **e-mail/ list** – ok. 17 dni po terminie płatności
Publikacja dokumentu w portalu **e-klient**

W przypadku wpływu składki po terminie płatności, po wysłaniu e-maila/listu z przypomnieniem:

SMS – z potwierdzeniem wpływu składki

W przypadku braku składki:

Przypomnienie o możliwości zachowania obecnych warunków przy wpłacie składki w ciągu 8 dni od otrzymania wiadomości.

SMS – pomiędzy 50 a 52 dniem po terminie płatności (dla umów z 60-dniowym okresem karencji).

Kontakt w rocznicę zawarcia ubezpieczenia

Informacja roczna o umowie

Publikacja dokumentów w portalu **e-klient** + powiadomienie **e-mail** o publikacji dokumentów lub w przypadku braku zgody klienta na publikację dokumentu wyłącznie w portalu **e-klient**, wysyłka **pocztą tradycyjną** + publikacja w portalu **e-klient**

Oferta indeksacji

Jeśli jest zgoda na indeksację **e-mail/list** + nowa szczegółowa umowa ubezpieczenia + publikacja dokumentów w portalu **e-klient**

Oferta rozszerzenia zakresu ubezpieczenia

- **telefon** z Call Center około 45–60 dni przed terminem płatności, albo
- **e-mail** lub **list** z informacją o nowej składce + OWU + szczegółowa umowa ubezpieczenia + materiały marketingowe około 30–45 dni przed terminem płatności + publikacja dokumentów w portalu **e-klient**

Kontakt klienta z NNLife TUnŻiR – zgłoszenie zmian w umowie

To ważne, aby klient informował o wszelkich zmianach danych kontaktowych lub tych dotyczących uposażonych. Wpływa to na usprawnienie bieżącej obsługi i wypłatę świadczeń. Klient może powiadomić nas o zmianach na różne sposoby:



Przez portal e-klient
www.eklient.nn.pl



Wypełniając formularz kontaktowy
na www.nnlife.pl/zycie



Telefonicznie 22 523 50 70;
pn.-śr. 9:00-17:00,
czw.-pt. 8:00-16:00



Przesyłając wypełniony formularz
na adres: dok@nn.pl lub
NNLife TUNŻiR S.A., Obsługa Klienta,
ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa

Towarzystwo potwierdzi zmiany poprzez **SMS** lub pisemnie; zmiany będą też widoczne w portalu e-klient.

Zakończenie umowy

- 1 Nawiąż kontakt** z klientem na 30 dni przed zakończeniem umowy.
- 2 Umów spotkanie**
Podczas spotkania poproś klienta o uzupełnienie formularza dotyczącego wypłaty świadczenia. Możesz zaproponować zawarcie nowej umowy tzw. reinwestycję ubezpieczenia.
- 3** Po otrzymaniu kompletu wymaganych dokumentów niezwłocznie **wypłacimy świadczenie** zgodnie ze złożoną dyspozycją.
- 4** Jeśli **spotkanie nie jest możliwe**, poproś klienta o kontakt telefoniczny bądź korespondencyjny, aby ustalić najbardziej dogodną formę przekazania dyspozycji w sprawie wypłaty świadczenia.