

## Informacje o sposobie postępowania z reklamacjami Fundusze Emerytalne Nationale-Nederlanden

1. Niniejszy dokument reguluje zasady obsługi reklamacji przez Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. oraz fundusze emerytalne zarządzane przez Towarzystwo.
2. Na potrzeby postępowania reklamacyjnego poniższe pojęcia oznaczają:
  - a) Agent Transferowy – podmiot, któremu zleciliśmy obsługę członków Funduszu i rozpatrywanie Reklamacji;
  - b) Klient – Członek Funduszu lub osoba uprawniona w rozumieniu Ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego lub Ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
  - c) Fundusz – fundusz emerytalny zarządzany przez Towarzystwo;
  - d) Towarzystwo – Nationale-Nederlanden Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.
  - e) Reklamacja – wystąpienie skierowane do Funduszu lub Towarzystwa przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz lub Towarzystwo.
3. Klient może złożyć Reklamację:
  - a) na piśmie:
    - w postaci papierowej – listownie na nasz adres ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa albo osobiście w punkcie obsługi klienta w naszej siedzibie;
    - w postaci elektronicznej – za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej [www.nn.pl](http://www.nn.pl) albo na adres e-mail: [reklamacjepte@nn.pl](mailto:reklamacjepte@nn.pl) albo przez e-doręczenia na adres wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-87968-79679-TGFID-25;
  - b) ustnie:
    - telefonicznie pod numerem infolinii podanej na stronie internetowej odpowiedniego Funduszu albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Towarzystwa.
4. 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 określone w niniejszej Polityce prowadzi Agent Transferowy w naszym imieniu.
5. Zakres danych kontaktowych podanych przez Klienta w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Reklamacji powinien obejmować: imię i nazwisko Klienta; dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację rachunku, którego dotyczy Reklamacja, takie jak numer rachunku w Funduszu, imię i nazwisko członka Funduszu, jego data urodzenia, numer PESEL; adres korespondencyjny osoby składającej Reklamację, jeśli Klient składający Reklamację nie jest członkiem Funduszu; adres poczty elektronicznej, na który zostanie dostarczona odpowiedź na Reklamację, jeśli Klient wnioskuje o dostarczenie odpowiedzi pocztą elektroniczną.
6. Reklamację uważa się za skutecznie złożoną, jeśli zawiera dane wystarczające do jednoznacznej identyfikacji Klienta i rachunku, którego dotyczy Reklamacja.
7. Odpowiedzi na reklamację udzielamy najszybciej, jak to możliwe i nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 7, 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.
9. Odpowiedzi na reklamację udzielamy na piśmie:
  - a) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej
  - b) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.

W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji w postaci elektronicznej udzielamy odpowiedzi:

- z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej;
- na adres Klienta do doręczeń elektronicznych w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa.

10. W przypadku, gdy z powodu niewskazania przez Klienta odpowiednich informacji lub dokumentów, lub niezgodności danych nie możemy dokonać identyfikacji Klienta, potwierdzić jego tożsamości lub dokonać jednoznacznej identyfikacji rachunku w Funduszu, którego dotyczy Reklamacja, Reklamacja pozostaje bez rozpatrzenia, o czym w miarę możliwości poinformujemy Klienta.
11. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji lub wystąpienia sporu Klient może odwołać się do Zarządu Towarzystwa, 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). Ponadto Klient może wystąpić do Sądu właściwego dla siedziby Towarzystwa lub Funduszu, lub swojego miejsca zamieszkania. Podmiotem pozwany powinien być Fundusz lub Towarzystwo.