

Polityka rozpatrywania reklamacji

1. Wprowadzenie

NNLife Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna (zwana dalej Towarzystwem) jako instytucja zaufania publicznego prowadzi swoją działalność z zachowaniem najwyższej staranności. Jednym z ważniejszych celów Towarzystwa jest dbałość o Klientów, budowanie dobrych i trwałych relacji z Klientami poprzez słuchanie ich uwag i oczekiwań, w tym analizowanie wszelkich reklamacji. Niniejszy dokument ma na celu przedstawienie zasad, którymi kieruje się Towarzystwo w procesie rozpatrywania reklamacji składanych przez Klientów.

2. Definicje

OFE – NNLife Otwarty Fundusz Emerytalny zarządzany i reprezentowany przez Towarzystwo.

DFE – NNLife Dobrowolny Fundusz Emerytalny zarządzany i reprezentowany przez Towarzystwo.

Reklamacja – każde wystąpienie kierowane do Towarzystwa przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.

Klient – osoba fizyczna będąca:

- członkiem OFE lub osobą uprawnioną do dziedziczenia środków po zmarłym członku funduszu w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych lub
- członkiem DFE lub osobą uprawnioną do dziedziczenia środków po zmarłym członku
- funduszu w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego, lub
- osobą otrzymującą emeryturę kapitałową w rozumieniu ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o emeryturach kapitałowych, lub
- pełnomocnikiem którejkolwiek z osób wskazanych powyżej, potwierdzonym stosownym pełnomocnictwem.

3. Forma składania reklamacji

Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez NNLife PTE S.A. (dalej „Towarzystwo”) oraz Fundusz można kierować:

- a) na piśmie:
 - na adres siedziby Towarzystwa: NNLife PTE S.A., ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa
 - osobiście, w siedzibie Towarzystwa za potwierdzeniem na kopii
 - b) w postaci elektronicznej:
 - z wykorzystaniem e-Formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.nnlife.pl lub w PTEnet – portalu dla klientów
 - e-mailem na adres poczty elektronicznej: pteinfo@nn.pl
 - c) ustnie:
 - telefonicznie pod numerem 22 541 77 30
 - osobiście, do protokołu, w siedzibie Towarzystwa
- 3.1. Klient powinien zgłosić reklamację, w miarę możliwości, niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia, podając istotne dla jej rozpatrzenia informacje. Zgłaszane reklamacje powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Klienta (m.in. imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL).
 - 3.2. W przypadku zgłoszenia roszczenia przez osobę fizyczną nie będącą klientem Towarzystwa, a przedstawiającą się jako osoba uprawniona z tytułu umowy jaką posiadał Klient z Towarzystwem, Towarzystwo w terminie 7 dni informuje taką osobę o dostępnych formach składania reklamacji, terminach ich rozpatrywania oraz formach powiadamiania o rozpatrzeniu reklamacji.
 - 3.3. Na życzenie Klienta Towarzystwo potwierdza złożenie reklamacji w trybie z nim uzgodnionym.

4. Zasady rozpatrywania reklamacji

- 4.1. Towarzystwo dokłada wszelkich starań, aby proces rozpatrywania reklamacji był przeprowadzony z zachowaniem zasady dbałości o interes Klienta, w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
- 4.2. Proces rozpatrywania reklamacji obejmuje analizę zastrzeżenia, z którym zwraca się Klient, ocenę jego zasadności oraz zaproponowanie rozstrzygnięcia. Towarzystwo podejmuje jednocześnie stosowne działania w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości oraz przyczyn ich powstania.
- 4.3. Towarzystwo rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w możliwie najkrótszym terminie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

- 4.4. W sprawach szczególnie złożonych, w których zachodzi konieczność wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji i udzielenia odpowiedzi, Towarzystwo informuje o tym fakcie Klienta:
- wyjaśniając przyczynę opóźnienia,
 - wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - określając przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- 4.5. Towarzystwo kieruje się zasadą, iż treść odpowiedzi na reklamację zawiera:
- uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
- 4.6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy,
 - skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów zwracając się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.
- 4.7. Odpowiedź o sposobie rozpatrzenia reklamacji jest udzielana listownie w formie pisemnej. Na wniosek klienta odpowiedź może być dostarczona pocztą elektroniczną.

5. Organizacja procesu zarządzania reklamacjami

- 5.1. Towarzystwo zapewnia powszechny dostęp do informacji o sposobach składania reklamacji.
- 5.2. Towarzystwo zatrudnia wykwalifikowany personel do rozpatrywania reklamacji.
- 5.3. Towarzystwo prowadzi rejestr reklamacji w celu monitorowania procesu rozpatrywania reklamacji oraz prowadzenia sprawozdawczości wewnętrznej i zewnętrznej.
- 5.4. Towarzystwo regularnie analizuje dane na temat rozpatrywanych reklamacji i w uzasadnionych przypadkach podejmuje stosowne działania naprawcze, zapobiegawcze lub doskonalące ten proces.

6. Rozpatrywanie sporów

- 6.1. Towarzystwo dąży do polubownego wyjaśniania sporów z Klientami.
- 6.2. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów zwracając się z wnioskiem do Rzecznika Finansowego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Złożenie wniosku wiąże się z obowiązkiem uiszczenia opłaty na rachunek jednego z wyżej wymienionych podmiotów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Adresy obu podmiotów:

Biuro Rzecznika Finansowego
ul. Nowogrodzka 47 A
00-695 Warszawa
e-mail: biuro@rf.gov.pl
<https://rf.gov.pl/>

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
ul. Piękna 20
00-549 Warszawa
e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl
https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny

- 6.3. Klient ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
- 6.4. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klient ma prawo złożenia skargi/reklamacji na działalność Towarzystwa do wskazanego powyżej organu nadzoru.
- 6.5. Klient ma prawo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.