

# 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) w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Towarzystwa lub przesyłką pocztową nadaną na adres siedziby Towarzystwa;
  - 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,
  - c) w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej odpowiedniego Funduszu.
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. Reklamacja może być złożona wyłącznie w języku polskim.
8. Odpowiedzi na reklamację udzielamy najszybciej, jak to możliwe i nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 8, 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.
10. Odpowiedź 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.
11. Jeśli Klient wnioskował o odpowiedź pocztą elektroniczną, przekazujemy ją na aktualny adres mailowy Klienta.
12. 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 informujemy Klienta.
13. 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 pozwanym powinien być Fundusz lub Towarzystwo.

W przypadku umów zawieranych on-line, 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](mailto:info@nn.pl).