

## Informacje o sposobie postępowania z Reklamacjami

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

1. Na potrzeby postępowania reklamacyjnego jako Reklamację należy rozumieć – wystąpienie skierowane do Nationale-Nederlanden przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Nationale-Nederlanden, natomiast jako Klient traktowani są będący osobą fizyczną: Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia.
2. Klient może złożyć Reklamację:
  - a) w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden, lub przesyłką pocztową nadaną na adres siedziby Nationale-Nederlanden;
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Nationale-Nederlanden;
  - c) w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Nationale-Nederlanden.
3. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji przez podmiot rozpatrujący Reklamację.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, podmiot rozpatrujący Reklamację w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z Reklamacją, określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
5. Odpowiedź na Reklamację Klienta udzielana jest w postaci papierowej lub w postaci innego trwałego nośnika informacji i przekazywana osobiście lub przesyłką pocztową wysłaną na aktualny adres korespondencyjny Klienta, a w przypadku, gdy adres Klienta nie jest zarejestrowany w odpowiedniej bazie danych – na adres wskazany w Reklamacji.
6. Jeśli Klient wnioskował o udzielenie odpowiedzi pocztą elektroniczną, odpowiedź przekazywana jest na aktualny adres poczty elektronicznej Klienta.
7. W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub osoba uprawniona z Umowy może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego.