

## Rozpatrywanie skarg i reklamacji Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

1. Reklamacja to wystąpienie skierowane do Nationale-Nederlanden przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez nas usług. Klientem jest Ubezpieczający, Ubezpieczony, Uposażony lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia.
2. Klient może złożyć reklamację:
  - a) w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi Klienta w naszej siedzibie lub przesyłką pocztową nadaną na nasz adres;
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w punkcie obsługi Klienta w naszej siedzibie;
  - c) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej [www.nn.pl](http://www.nn.pl)
3. Odpowiedzi na reklamację udzielamy najszybciej jak to możliwe i nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji.
4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni nie będzie możliwe, 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.
5. Odpowiedzi 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.
6. Jeśli Klient wnioskował o odpowiedź pocztą elektroniczną, przekazujemy ją na aktualny adres mailowy Klienta.
7. W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden Klient może 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).

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).