

Informacje o sposobie postępowania z Reklamacjami

Nationale-Nederlanden Otwarty Fundusz Emerytalny

- Na potrzeby postępowania reklamacyjnego zostały zdefiniowane następujące pojęcia:
 - Agent Transferowy** – podmiot, któremu Towarzystwo zleciło obsługę członków Funduszu i rozpatrywanie Reklamacji;
 - Klient** – członek Funduszu lub osoba uprawniona w rozumieniu Ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (Dz.U. z 2013 r. poz. 989, z późn. zm.);
 - Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Funduszu lub Towarzystwa przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Fundusz lub Towarzystwo.
- Klient może złożyć Reklamację:
 - w formie pisemnej – osobiście, w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Towarzystwa, lub przesyłką pocztową nadaną na adres siedziby Towarzystwa;
 - ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii podanej na stronie internetowej Funduszu albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w punkcie obsługi klienta zlokalizowanym w siedzibie Towarzystwa;
 - w formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Funduszu.
- Towarzystwo może zlecić rozpatrywanie Reklamacji Agentowi Transferowemu Funduszu. W takim przypadku Towarzystwo publikuje 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 imieniu Towarzystwa i odpowiedniego Funduszu.
- Zakres danych kontaktowych podanych przez Klienta w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania Reklamacji powinien obejmować co najmniej:
 - imię i nazwisko Klienta;
 - dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację rachunku, którego dotyczy Reklamacja, takie jak: numer rachunku, 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.
- Reklamację uważa się za skutecznie złożoną, jeśli zawiera dane wystarczające do jednoznacznej identyfikacji Klienta i rachunku, którego dotyczy Reklamacja.
- Reklamacja może być złożona wyłącznie w języku polskim.
- Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania Reklamacji przez podmiot rozpatrujący Reklamację.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 7, podmiot rozpatrujący Reklamację w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z Reklamacją, wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
- Jeśli informacje dostarczone przez Klienta są niewystarczające dla rozpatrzenia Reklamacji, Towarzystwo zawiadamia o tym Klienta, wzywając Klienta do dostarczenia odpowiednich danych.
- W przypadku gdy z powodu niewskazania przez Klienta odpowiednich informacji bądź dokumentów, lub niezgodności danych nie można dokonać identyfikacji Klienta, potwierdzić jego tożsamości lub dokonać jednoznacznej identyfikacji rachunku, którego dotyczy Reklamacja, Reklamacja pozostaje bez rozpatrzenia, o czym w miarę możliwości podmiot rozpatrujący Reklamację informuje Klienta.
- 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.
- Odpowiedź na Reklamację może zostać udzielona pocztą elektroniczną na wniosek osoby zgłaszającej Reklamację. Odpowiedź jest przesyłana na aktualny adres poczty elektronicznej Klienta.
- W przypadku wystąpienia sporu z Nationale-Nederlanden członek Funduszu lub osoba uprawniona w rozumieniu Ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów lub Rzecznika Finansowego.