

## **Reklamacje składane do Nationale-Nederlanden Towarzystwa Ubezpieczeń S.A.**

1. Właściciel polisy, Ubezpieczony lub osoba uprawniona z Umowy ubezpieczenia, spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z Umowy ubezpieczenia mogą złożyć Reklamację:
  - a) na piśmie:
    - w postaci papierowej - listownie na adres: Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa albo osobiście w punkcie obsługi klienta w siedzibie Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.: ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa;
    - w postaci elektronicznej - za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej: [www.nn.pl](http://www.nn.pl) albo na adres e-mail: [reklamacja@nn.pl](mailto:reklamacja@nn.pl) albo przez e-doręczenia na adres wpisany do bazy adresów elektronicznych: AE:PL-11288-15775-DRURF-27;
  - b) ustnie:
    - telefonicznie pod numerem telefonu: 801 20 30 40 lub +48 22 522 71 24 albo osobiście do protokołu w punkcie obsługi klienta w siedzibie Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.: ul. Topiel 12, 00-342 Warszawa.
2. Odpowiedzi na Reklamację Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. udziela najszybciej jak to możliwe. Najpóźniej do 30 dni od dnia, w którym otrzyma Reklamację.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, jeśli Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. nie będzie mogło odpowiedzieć na Reklamację do 30 dni, poinformuje osobę, która ją złożyła:
  - a) jakie są przyczyny opóźnienia,
  - b) jakie okoliczności musi jeszcze poznać, aby rozpatrzyć sprawę,
  - c) jaki jest nowy termin odpowiedzi Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. Nie może on być dłuższy niż 60 dni od dnia, w którym Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. otrzymało Reklamację.
4. Odpowiedzi na Reklamację Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. udziela na piśmie:
  - a) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że osoba, która złożyła Reklamację wniosła o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
  - b) w postaci papierowej – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej, chyba że osoba, która złożyła Reklamację wniosła o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem osoby, która złożyła Reklamację – w przypadku, gdy Reklamacja została złożona ustnie.
5. W przypadku złożenia Reklamacji w postaci elektronicznej odpowiedzi udzielamy:
  - z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Reklamacja została złożona, albo innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez osobę, która ją złożyła;
  - na adres do doręczeń elektronicznych osoby, która złożyła Reklamację - w przypadku, gdy Reklamacja została wysłana przez tę osobę na nasz adres do doręczeń elektronicznych.