

Reklamační řád NN Penzijní společnosti

Reklamační řád NN Penzijní společnosti, a.s. (dále jen „NN Penzijní společnost“) se sídlem Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5, IČ: 24265870, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3019 upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) pro případy, kdy Klient podává NN Penzijní společnosti reklamaci nebo stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související

s jejich podáním a podmínky řešení. Reklamace a stížnosti Klientů NN Penzijní společnost vyřizuje v souladu s právními předpisy a interními pravidly pro vyřizování reklamací a stížností.

Reklamaci Klient podává, když se domnívá, že NN Penzijní společnost nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s právními předpisy.

Stížnost Klienta obvykle směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování vázaných zástupců, nebo zaměstnanců.

I. Náležitosti

Reklamace/stížnost musí obsahovat:

Identifikaci Klienta

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČO a sídlo,
- kontaktní adresu, popř. telefonický nebo e-mailový kontakt pro upřesňující dotazy NN Penzijní společnosti k podání,
- číslo smlouvy, v případě, že Klient směřuje svou reklamaci nebo stížnost k poskytnutému produktu, případně jiný identifikační údaj Klienta, např. rodné či klientské číslo.

Předmět reklamace či stížnosti

- přesný popis stavu, jehož se reklamace či stížnost týká, včetně popisu skutečností, které klient rozporuje, s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, klientské dopisy, kopie či potvrzení platebního příkazu, aj.),
- případné další náležitosti dle konkrétního produktu či služby,
- údaje identifikující vázaného zástupce, který v dané věci jednal jménem NN Penzijní společnosti (týká-li se předmět stížnosti činnosti vázaného zástupce)

Stížnost či reklamace musí obsahovat výše uvedené náležitosti a z jejího obsahu musí být zřejmé, co je jejím předmětem. Nevyplyvají-li z ní tyto skutečnosti, nebo je-li nutné k řádnému vyřízení stížnosti doložit další podklady, společnost NN Penzijní společnost vyzve Klienta k doplnění stížnosti či dalších podkladů ve stanovené lhůtě. Nebude-li stížnost či reklamace ve stanovené lhůtě řádně doplněna či nebude-li splňovat výše uvedené náležitosti, bude považována za zmatečnou a společnost NN Penzijní společnost nezahájí šetření dané věci. O této skutečnosti je Klient řádně informován.

II. Podání stížnosti v zastoupení

Reklamaci či stížnost může Klient podat sám po splnění výše uvedených náležitostí či v zastoupení. Zastoupení Klienta musí splňovat legislativou stanovené požadavky dle § 436 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Pro zahájení šetření stížnosti či reklamace Klienta v zastoupení je rozhodné doručení originálu plné moci, opatřené legalizační doložkou (úředně ověřeným podpisem). U zastoupení Klienta prostřednictvím právního zástupce není vzhledem k veřejně dostupné verifikaci požadována legalizační doložka podpisu.

Dále je možné podat stížnost či reklamaci v zastoupení na základě rozhodnutí příslušného soudu (Rozhodnutí o omezení svéprávnosti Klienta, Rozhodnutí o nabytí dědictví), a to doložením opisu zmíněného Rozhodnutí, opatřené legalizační doložkou (úředním ověřením).

III. Způsob uplatnění

Reklamaci či stížnosti lze podat:

- v listinné formě na adresu NN Penzijní společnost, Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5,
- elektronicky prostřednictvím e-mailu dotazy@nn.cz ,
- telefonicky prostřednictvím klientské linky 244 090 800,
- prostřednictvím vázaného zástupce na Obchodních místech NN – seznam Obchodních míst NN včetně otevíracích dob je k dispozici na webových stránkách NN Penzijní společnosti <https://www.nn.cz/kontakty/>
- osobně prostřednictvím podatelny na adrese NN Penzijní společnost, Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5.

Spory s NN Penzijní společností lze dále řešit soudně prostřednictvím věcně a místně příslušného obecného soudu anebo mimosoudně.

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z penzijního připojištění a doplňkového penzijního spoření jsou Klienti oprávněni obrátit se svou stížností či reklamací také na Českou národní banku (<https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/>), Finančního arbitra (<https://www.finarbitr.cz/cs/>).

Pro řešení případného sporu ze smlouvy uzavřené on-line (tj. prostřednictvím internetové stránky nebo jiného elektronického prostředku) může spotřebitel využít rovněž Platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>)

IV. Lhůty pro uplatnění a způsob informování o vyřízení

Reklamací či stížností je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamací nebo stížností, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.

Obecná lhůta pro vyřízení podání je 30 dnů od data doručení do sídla NN Penzijní společnosti. Není-li možné podání klienta z důvodu objektivních a odůvodněných překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, NN Penzijní společnost o nich a o předpokládaném termínu vyřízení Klienta informuje. O vyřízení podání NN Penzijní společnost Klienta informuje písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody s Klientem.

Náklady spojené s vyřizováním reklamací a stížností uplatněných Klienty nese NN Penzijní společnost.

V. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách NN Penzijní společnosti <https://pojistovna.nn.cz/pro-klienty/podat-stiznost/>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.9.2020