

Reklamační řád NN Životní pojišťovny

Reklamační řád NN Životní pojišťovny N.V., pobočky pro Českou republiku. (dále jen „NN Životní pojišťovna“) se sídlem Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5, IČ: 24265870, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 6305 jako organizační složka společnosti: NN Životní pojišťovna N.V., se sídlem Weena 505, 3013AL Rotterdam, Nizozemské království, zapsaná v obchodním rejstříku Obchodní komory v Rotterdamu, Nizozemské království, datum zápisu 17. ledna 1863, číslo zápisu 24042211, upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) pro případy, kdy Klient podává NN Životní pojišťovně reklamaci nebo stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamací a stížností, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení. Reklamací a stížností Klientů NN Životní pojišťovna vyřizuje v souladu s právními předpisy a interními pravidly pro vyřizování reklamací a stížností.

Reklamací Klient podává, když se domnívá, že NN Životní pojišťovna 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

Reklamací/stížností 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 Životní pojišťovny k podání,
- číslo smlouvy, v případě, že Klient směřuje svou reklamací nebo stížnost k poskytnutému produktu, případně jiný identifikační údaj Klienta, např. rodné či klientské číslo.

Předmět reklamací či stížností

- přesný popis stavu, jehož se reklamací či stížností 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.),
- případně další náležitosti dle konkrétního produktu či služby,
- údaje identifikující vázaného zástupce, který v dané věci jednal jménem NN Životní pojišťovny (týká-li se předmět stížnosti činnosti vázaného zástupce).

Stížnost či reklamací 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 stížností doložit další podklady, společnost NN Životní pojišťovna vyzve Klienta k doplnění stížností či dalších podkladů ve stanovené lhůtě. Nebude-li stížnost či reklamací ve stanovené lhůtě řádně doplněna či nebude-li splňovat výše uvedené náležitosti, bude považována za zmatečnou a společnost NN Životní pojišťovna nezhájí šetření dané věci. O této skutečnosti je Klient řádně informován.

II. Podání stížností v zastoupení

Reklamací či stížností 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 stížností či reklamací 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 reklamací 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

Reklamací či stížností lze podat:

- v listinné formě na adresu NN Životní pojišťovna, 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 Životní pojišťovny www.nn.cz/kontakty,
- osobně prostřednictvím podatelny na adrese NN Životní pojišťovna, Nádražní 344/25, 150 00 Praha.

Spory s NN Životní pojišťovnou lze dále řešit soudně prostřednictvím věcně a místně příslušného obecného soudu nebo mimosoudně.

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v souvislosti s životním pojištěním je příslušným subjektem Finanční arbitr ČR (www.finarbitr.cz/cs). V záležitosti životního pojištění má Klient možnost se obrátit taktéž i na Českou národní banku (www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty).

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 stížnost, 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 Životní pojišťovny. Není-li možné podání klienta z důvodu objektivních a odůvodněných překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, NN Životní pojišťovna o nich a o předpokládaném termínu vyřízení Klienta informuje. O vyřízení podání NN Životní pojišťovna Klienta informuje písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody s Klientem.

Náklady spojené s vyřizováním reklamací a stížností uplatněných Klienty nese NN Životní pojišťovna.

V. Závěrečná ustanovení

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

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2020.