

1. Reklamacje mogą być składane przez Uczestników PPK:
 - I. Na piśmie
 - i. w postaci papierowej –
 - a) na adres korespondencyjny Funduszu: ul. Bernardyńska 15, 85-940 Bydgoszcz, albo
 - b) bezpośrednio w siedzibie Funduszu: ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa;
 - ii. w postaci elektronicznej -
 - a) za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) na adres: ppk@pocztylion.com albo
 - b) na adres do doręczeń elektronicznych (tzw. e-Doręczenia): AE:PL-95350-66673-UTARI-21.
 - iii. Ustnie:
 - i. telefonicznie za pośrednictwem infolinii pod numerem 801 101 801;
 - ii. do protokołu w siedzibie Funduszu: ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa.
2. W celu rozpatrzenia reklamacji i otrzymania odpowiedzi należy podać dane pozwalające na identyfikację Uczestnika PPK i udzielenie odpowiedzi, a więc co najmniej:
 - I. imię i nazwisko,
 - II. PESEL, adres oraz ewentualnie dane kontaktowe: telefon, adres e-mail.
3. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie:
 - I. W postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Uczestnika PPK na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Uczestnik PPK wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - II. W postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Uczestnika PPK na piśmie w postaci papierowej, chyba że Uczestnik PPK wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - III. W postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Uczestnika PPK – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Uczestnika PPK ustnie.
4. W przypadku o którym mowa w ust. 3 pkt I ppkt ii., odpowiedź jest udzielana:
 - I. Z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Uczestnik PPK złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Uczestnika PPK środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Uczestnika PPK z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - II. Na adres Uczestnika PPK do doręczeń elektronicznych – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Uczestnika PPK na adres do doręczeń elektronicznych wskazany w ust. 1 pkt I ppkt ii. lit. b).

5. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, Uczestnik PPK składający reklamację zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia oraz okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji. Uczestnik PPK składający reklamację będzie również informowany o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. Spór powstały między Uczestnikiem Funduszu a PTE Pocztylion-Arka lub Funduszem, strony mogą zakończyć w drodze pozasądowego postępowania.
7. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Uczestnik PPK ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do uprawnionych organów, w tym Rzecznika Finansowego, Komisji Nadzoru Finansowego, miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumenta oraz innych organów zajmujących się ochroną klientów podmiotów rynku finansowego lub wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.
8. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji są dokonywane w języku polskim.