

ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DOBROWONY FUNDUSZ EMERYTALNY POCZTYLION PLUS

- wyciąg z ogólnych warunków Umowy o Prowadzenie IKZE

1. Reklamacje wynikające z realizacji Umowy należy zgłaszać niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
 2. Reklamacje można składać:
 - I. Na piśmie:
 - i w postaci papierowej
 - a) na adres korespondencyjny Funduszu ul. Bernardyńska 15, 85-940 Bydgoszcz;
 - b) osobiście w siedzibie Funduszu: ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa
 - ii w postaci elektronicznej:
 - a) za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) na adres: pocztylion@pocztylion.com;
 - b) na adres do doręczeń elektronicznych (tzw. e-Doręczenia): AE:PL-95350-66673-UTARI-21;
 - II. Ustnie
 - i pod numerami: 801 101 801, 22 123 60 01 (Infolinia czynna: poniedziałek – piątek, godz.: 09:00-17:00 opłata za połączenie wg cennika operatora);
 - ii do protokołu w siedzibie Funduszu: ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa.
- Na wniosek członka Funduszu Fundusz potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej w terminie 14 dni od jej złożenia. Wpływ reklamacji można potwierdzić kontaktując się z Funduszem poprzez infolinię lub poczta e-mail.
3. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane: imię, nazwisko, numer rachunku w DFE Pocztylion Plus, opis zgłaszanego problem wraz zastrzeżeniem co do sposobu postępowania przez PTE Pocztylion lub przez Fundusz, pełen adres korespondencyjny.
 4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni. W takim przypadku członek Funduszu zostanie poinformowany o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi oraz o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych wyżej reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą członka Funduszu.
 5. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie:

- I. W postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez członka Funduszu na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że członek Funduszu wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - II. W postaci papierowej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez członka Funduszu na piśmie w postaci papierowej, chyba że członek Funduszu wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - III. W postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem członka Funduszu - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez członka Funduszu ustnie.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt I ppkt ii, odpowiedź jest udzielana:
- I. Z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego członek Funduszu złożył reklamację albo innego wskazanego przez członka Funduszu środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez członka Funduszu z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - II. Na adres do doręczeń elektronicznych członka Funduszu – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez członka Funduszu na adres do doręczeń elektronicznych Funduszu wskazany w ust. 2 pkt I ppkt ii lit. b).
7. Spór powstały między Klientem a PTE Pocztylion-Arka lub Funduszem, strony mogą zakończyć w drodze pozasądowego postępowania.
8. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji członek Funduszu 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.
9. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji są dokonywane w języku polskim.