

Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji DFE - wyciąg z Ogólnych Warunków Umowy o prowadzenie IKZE w Dobrowolnym Funduszu Emerytalnym Pocztylion Plus.

§11A. [Reklamacje]

(...)

1. Reklamacje wynikające z realizacji Umowy należy zgłaszać niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
2. Reklamacje można składać osobiście w siedzibie Towarzystwa: ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa lub pisemnie na adres: Pocztylion-Arka PTE S.A. ul. Bernardyńska 15, 85-940 Bydgoszcz, za pośrednictwem posłańca lub pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną, telefonicznie pod numerami 801 101 801, 22 123 60 01 (Infolinia czynna: poniedziałek – piątek, godz.: 08:00-16:00 opłata za połączenie wg cennika operatora), pocztą elektroniczną (pocztylion@pocztylion.pl). Na życzenie 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 pocztą e-mail.
3. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane: imię, nazwisko, numer rachunku w DFE Pocztylion Plus, opis zgłaszanego problemu 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 postaci papierowej na adres korespondencyjny wskazany w niniejszej umowie lub w innej formie (telefonicznie, faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej), wybranej poprzez jej określenie w treści reklamacji i wskazanie odpowiednio: numeru telefonu, numeru faksu lub adresu e-mail, na który ma zostać przesłana odpowiedź na reklamację. 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. Spór powstały między Klientem a PTE Pocztylion-Arka lub Funduszem, strony mogą zakończyć w drodze pozasądowego postępowania.
6. 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.

7. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji są dokonywane w języku polskim.