

## ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI UCZESTNIKÓW PPK POCZTYLION

1. Reklamacje mogą być składane przez Uczestników PPK:
  - drogą elektroniczną na adres [ppk@pocztylion.com](mailto:ppk@pocztylion.com),
  - telefonicznie za pośrednictwem infolinii 801 101 801,
  - pisemnie na adres Funduszy: ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa, albo bezpośrednio w siedzibie Funduszy, znajdującej się pod wyżej wskazanym adresem.
2. W celu rozpatrzenia reklamacji i otrzymania odpowiedzi należy podać dane pozwalające na identyfikację Uczestnika PPK i udzielenie odpowiedzi, a więc co najmniej:
  - imię i nazwisko,
  - PESEL, adres oraz ewentualnie dane kontaktowe: telefon, adres e-mail.
3. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana w formie pisemnej na adres do korespondencji wskazany przez Uczestnika PPK. Dostarczenie odpowiedzi w formie elektronicznej jest możliwe wyłącznie na wniosek Uczestnika PPK składającego reklamację.
4. 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.
5. Spór powstały między Uczestnikiem Funduszu a PTE Pocztylion-Arka lub Funduszem, strony mogą zakończyć w drodze pozasądowego postępowania.
6. 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.
7. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji są dokonywane w języku polskim.