

REKLAMACJE

1. Członek Funduszu ma prawo złożenia reklamacji.
2. Reklamacja jest składana:
 - w formie pisemnej przy użyciu przesyłki listowej doręczanej przez operatora pocztowego, na adres Funduszu,
 - za pośrednictwem posłańca lub pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem posiadającym zwykłą formę pisemną,
 - ustnie lub pisemnie w siedzibie Funduszu,
 - telefonicznie na numer infolinii podany na stronie internetowej Funduszu
 - na adres e-mail wskazany na stronie internetowej Funduszu.
3. Fundusz potwierdza na życzenie Członka Funduszu złożenie reklamacji w formie pisemnej w terminie 14 dni od jej złożenia.
4. Reklamacje będą rozpatrywane bezzwłocznie, jednakże nie dłużej niż w terminie 30 dni od otrzymania reklamacji. Jeżeli w tym terminie ustalenie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji okazałoby się niemożliwe, reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe, nie później jednak niż 90 dni od otrzymania reklamacji.
5. Członek Funduszu zostanie poinformowany o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej lub w innej formie (telefonicznie, faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej), wybranej przez jej określenie w treści reklamacji i wskazanie odpowiednio: numeru telefonu, numeru faksu lub adresu e-mail, na który ma zostać przesłana odpowiedź na reklamację.
6. Członek Funduszu może skorzystać z pomocy Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów (Klienci indywidualni).
7. Pocztylion-Arka PTE S.A. oraz OFE Pocztylion podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego
8. W przypadku nieuwzględnienia wskazanych w reklamacji roszczeń klientowi przysługuje prawo:
 - do odwołania w trybie właściwym w sposób przewidziany dla składania reklamacji,
 - do skierowania sprawy do polubownego rozwiązania w ramach postępowania mediacyjnego lub Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - do wniesienia powództwa do sądu powszechnego.