



więcej / niż standard

Szanowni Państwo, Szanowni Klienci,

W związku z wejściem w życie *Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, uprzejmie informujemy, że od 11 października 2015 r. ulegają zmianie zasady składania i rozpatrywania reklamacji na usługi świadczone przez podmioty rynku finansowego. Przedmiotowa ustawa umożliwi wprowadzenie szeregu ułatwień w komunikacji z instytucjami finansowymi oraz precyzyjnie definiuje sposób oraz terminy udzielania odpowiedzi na reklamacje.

Poniżej prezentujemy zasady składania i rozpatrywania reklamacji przez AXA Ubezpieczenia TUiR S.A. (AXA UBEZPIECZENIA) z uprzejmą prośbą o zapoznanie się z nimi.

## REKLAMACJE

### 1. Co to jest Reklamacja?

Reklamacja - to wystąpienie, w tym skarga i zażalenie, skierowane do AXA UBEZPIECZENIA zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez AXA UBEZPIECZENIA.

### 2. Jaki jest sposób złożenia Reklamacji i jaka jest forma udzielenia odpowiedzi? (miejsce i forma)

Reklamacje można składać w następujący sposób:

- do AXA UBEZPIECZENIA:
  - w formie elektronicznej na adres e-mail:
    - w zakresie likwidacji szkód: [szkody@axaubezpieczenia.pl](mailto:szkody@axaubezpieczenia.pl),
    - w pozostałym zakresie: [reklamacja@axadirect.pl](mailto:reklamacja@axadirect.pl),
  - w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres AXA Ubezpieczenia TUiR S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, lub osobiście w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się przy ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa
  - ustnie - w rozmowie telefonicznej rejestrowanej i archiwizowanej przez AXA UBEZPIECZENIA pod nr telefonu +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w siedzibie AXA UBEZPIECZENIA, w punkcie obsługi Klienta, który znajduje się na ul. Chłodnej 51, 00-867 Warszawa.

Reklamacja może być również złożona w każdej jednostce AXA UBEZPIECZENIA obsługującej Klientów.



więcej / niż standard

Odpowiedź AXA UBEZPIECZENIA na Reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej, za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca Reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej Reklamację AXA UBEZPIECZENIA potwierdza pisemnie lub w inny uzgodniony sposób fakt jej złożenia.

Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie.

W przypadku, gdy AXA UBEZPIECZENIA nie posiada danych kontaktowych osoby składającej Reklamację, przy składaniu Reklamacji, należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).

### **3. W jakim terminie Reklamacja zostanie rozpatrzona?**

Odpowiedzi na Reklamację AXA UBEZPIECZENIA udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, AXA UBEZPIECZENIA w tym terminie wyśle informację o przyczynie niemożności rozpatrzenia Reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.

### **4. Pozostałe informacje**

AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

Z poważaniem,

AXA Ubezpieczenia TUIR S.A.