



więcej / niż standard

# Zasady składania reklamacji

## Informacja o terminach i trybie ich rozpatrywania

Szanowni Państwo,

11 października 2015 r. wchodzi w życie nowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji na usługi świadczone przez AXA. Zasady te wynikają z Ustawy z dnia 05.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Ustawa ta wprowadza szereg ułatwień w komunikacji klienta z instytucjami finansowymi oraz precyzyjnie definiuje sposób oraz terminy udzielania odpowiedzi na złożone reklamacje.

Prosimy o zapoznanie się ze szczegółami wprowadzanych zmian.

### 1. Co to jest reklamacja?

Reklamacja to wystąpienie klienta skierowane do Towarzystwa (w tym skarga i zażalenie), zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo.

### 2. Jaki jest sposób złożenia reklamacji i forma udzielenia odpowiedzi?

Reklamacje można składać w następujący sposób:

- AXA TUIR S.A.:
  - drogą pocztową na adres siedziby Towarzystwa: AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa
  - osobiście w siedzibie Towarzystwa z zachowaniem formy pisemnej
  - formie elektronicznej na adres e-mail: [ubezpieczenia.korporacyjne@axa.pl](mailto:ubezpieczenia.korporacyjne@axa.pl)
  - telefonicznie pod numerem +48 22 555 04 45 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora)
  - ustnie podczas osobistej wizyty w jednostce Towarzystwa.

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.

Odpowiedź Towarzystwa na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną, jeżeli osoba składająca reklamację złoży wniosek o udzielenie odpowiedzi w tej formie. Dodatkowo na wniosek osoby składającej reklamację Towarzystwo 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 Towarzystwo nie posiada danych kontaktowych osoby składającej reklamację, przy jej składaniu należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres korespondencyjny lub adres e-mail (w przypadku wyboru takiej formy kontaktu).

### 3. W jakim terminie reklamacja zostanie rozpatrzona?

Towarzystwo udzieli odpowiedzi na reklamację 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, Towarzystwo wyśle w tym terminie informację dlaczego nie może rozpatrzyć reklamacji. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona nie później niż w terminie 60 dni od dnia jej otrzymania.

### 4. Inne informacje:

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.