



więcej / niż standard

Warszawa, 5 października 2015 r.

Szanowny Kliencie,

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 umożliwia 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 z uprzejmą prośbą o zapoznanie się z nimi.

REKLAMACJE

1. Co to jest Reklamacja?

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

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

Reklamacje można składać w następujący sposób:

- **Ubezpieczycielowi AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**
 - w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa albo drogą pocztową na adres:

AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa
Z dopiskiem: Obszar Bancassurance i Programy Partnerskie AXA
 - w formie elektronicznej na adres e-mail: ubezpieczenia@axa.pl
 - ustnie – telefonicznie pod nr telefonu 22 555 05 06 lub 801 200 200 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Ubezpieczyciela,

AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, tel. 22 555 00 00, fax 22 555 00 52, www.axa.pl

Organ rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, Nr KRS 41216; NIP 521-10-36-859; Kapitał zakładowy: 444 440 000 zł – wpłacony w całości

AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, tel. 22 555 00 00, fax 22 555 05 00, www.axa.pl

Organ rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, Nr KRS 38616; NIP 521-10-36-865; Kapitał zakładowy: 83 341 500 zł – wpłacony w całości

- **Ubezpieczycielowi AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.**

- w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Ubezpieczyciela AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa albo drogą pocztową na adres:

AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa
Z dopiskiem: Obszar Bancassurance i Programy Partnerskie AXA

- w formie elektronicznej na adres e-mail: ubezpieczenia@axa.pl
- ustnie – telefonicznie pod nr telefonu 22 555 05 06 lub 801 200 200 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Ubezpieczyciela,

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 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 Towarzystwo 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, Towarzystwo 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. Inne informacje:

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

AXA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, tel. 22 555 00 00, fax 22 555 00 52, www.axa.pl

Organ rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, Nr KRS 41216; NIP 521-10-36-859; Kapitał zakładowy: 444 440 000 zł – wpłacony w całości

AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa, tel. 22 555 00 00, fax 22 555 05 00, www.axa.pl

Organ rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, Nr KRS 38616; NIP 521-10-36-865; Kapitał zakładowy: 83 341 500 zł – wpłacony w całości