



# Zasady składania reklamacji

Informujemy, że związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń oraz zmianą Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym od 1 października 2018 r. ulegają zmianie zasady składania i rozpatrywania reklamacji usług świadczonych przez podmioty rynku finansowego.

Poniżej prezentujemy nowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji przez AXA z uprzejmą prośbą o zapoznanie się z nimi.

## REKLAMACJE

### Kto jest uprawniony do złożenia reklamacji na usługi świadczone przez AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. i co to jest reklamacja?

#### 1) **Osoba fizyczna będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym lub osobą uprawnioną z umowy ubezpieczenia:**

W przypadku osób fizycznych za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane do AXA jako podmiotu rynku finansowego, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez AXA, z wyjątkiem wystąpień składanych przez osoby fizyczne będące klientami brokera ubezpieczeniowego albo klientami agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

#### 2) **Osoba prawna lub spółka nieposiadająca osobowości prawnej będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym lub poszukującym ochrony ubezpieczeniowej:**

W przypadku osób prawnych lub spółek nieposiadających osobowości prawnej za reklamację uważa się wystąpienie, w tym skargę i zażalenie, skierowane odpowiednio do AXA, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez AXA, z wyjątkiem wystąpień dotyczących brokerów ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych lub agentów oferujących ubezpieczenia uzupełniające wykonujących czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w zakresie tego samego działu ubezpieczeń, zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, zawierających zastrzeżenia dotyczące tych podmiotów w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

### W jaki sposób składać reklamacje i w jakiej formie zostanie udzielona odpowiedź?

Reklamacje można składać do AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. w następujący sposób:

#### 1) **dla produktów ubezpieczenia komunikacyjnego:**

- w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa albo przesyłką pocztową na adres siedziby AXA Ubezpieczenia TUIR S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa,
- w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje.szukody@axaubezpieczenia.pl,
- ustnie – telefonicznie pod numerem +48 22 599 95 22 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora),
- ustnie podczas osobistej wizyty w jednostce Towarzystwa.

#### 2) **dla produktów ubezpieczenia turystycznego:**

- OWU Mobilne Ubezpieczenia Podróżne – 29.06.2017 r.
- OWU – Ogólne Warunki Ubezpieczenia Turystycznego – 29.06.2017 r.
- w formie elektronicznej na adres e-mail: ubezpieczenia.korporacyjne@axa.pl,
- w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Towarzystwa albo przesyłką pocztową na adres siedziby AXA Ubezpieczenia TUIR S.A., ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa,
- ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 555 04 45 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora) albo osobiście podczas wizyty w jednostce Towarzystwa.

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Towarzystwa obsługującej klientów.

Odpowiedź Towarzystwa na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji albo w przypadku reklamacji wniesionej przez osobę fizyczną – 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.

W przypadku gdy AXA nie posiada danych kontaktowych osoby fizycznej składającej reklamację, przy składaniu reklamacji należy podać następujące dane: imię, nazwisko, adres do korespondencji, adres e-mail (w razie wyboru takiej formy kontaktu), a w przypadku osób prawnych należy podać nazwę firmy, adres do korespondencji oraz NIP.

Podmiotom, którym nie przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z rozdziałem „Kto jest uprawniony do złożenia reklamacji na usługi świadczone przez AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. i co to jest reklamacja”, przysługuje prawo do złożenia skargi lub zażalenia. Do skarg i zażaleń wnoszonych przez te podmioty mają zastosowanie informacje zawarte w rozdziale „W jaki sposób składać reklamacje i w jakiej formie zostanie udzielona odpowiedź?”, z zastrzeżeniem że w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub zażalenia i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, AXA w tym terminie poinformuje osobę składającą skargę lub zażalenie o przyczynie niemożności ich rozpatrzenia, i w takim przypadku odpowiedź na skargę lub zażalenie zostanie udzielona nie później niż w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

## 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.

Niezależnie od tego, czy zechcą Państwo skorzystać z możliwości złożenia reklamacji, uprzejmie informujemy o możliwości skorzystania z:

- 1) **złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego** – mogą Państwo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- 2) **złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich** – zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich informujemy, że na podstawie art. 32 tej ustawy AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. dopuszcza możliwość rozwiązywania sporów konsumenckich na drodze pozasądowej; podmiotem uprawnionym dla AXA Ubezpieczenia TUIR S.A. do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl));
- 3) **wystąpienia na drogę sądową** – istnieje możliwość dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

Podmiotem, który w razie ewentualnego sporu sądowego powinien zostać pozwany z tytułu umowy ubezpieczenia jest AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna.

Powództwo o roszczenia wynikające z umów ubezpieczenia można wytoczyć albo według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Powództwo o roszczenie wynikające z umowy ubezpieczenia można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania spadkobiercy ubezpieczonego lub spadkobiercy uprawnionego z umowy ubezpieczenia.

Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.