



více než / standard

reklamační řád pro klienty společností finanční skupiny AXA

1. Obecné informace

- 1.1. Reklamační řád (dále jen „řád“) blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností klientů společností finanční skupiny AXA (dále jen „společnost“). **Klientem** se rozumí osoba, která v minulosti měla či nadále má smluvní vztah s jednou z níže uvedených společností finanční skupiny AXA, nebo zájemci o uzavření smluvního vztahu či třetí osoby poškozené klienty společnosti.
- 1.2. Společnostmi finanční skupiny AXA jsou pro účely tohoto řádu rozuměny:
AXA penzijní fond a.s.
AXA životní pojišťovna a.s.
AXA investiční společnost a.s.
AXA pojišťovna a.s.
AXA Česká republika s.r.o.

2. Názvosloví

- 2.1. **Reklamací** se pro účely řádu rozumí podání Klienta směřující vůči jednání a vystupování zaměstnanců a zprostředkovatelů společnosti, vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací. Klient vyslovuje nesouhlas s technickým, pracovním, provozním, právním provedením úkonů společnosti či zprostředkovatelů společnosti.
- 2.2. **Stížností** se pro účely řádu rozumí opětovné podání Klienta ve stejné předmětné věci jako již dříve podaná reklamační.
- 2.3. Nesprávné rozlišování mezi reklamací a stížností nebo neexistence takového označení na podání Klienta je pro její vyřizování ze strany společnosti nepodstatné.

3. Způsob podání reklamací a stížností

- 3.1. Klient má možnost podat reklamaci, resp. stížnost jedním z následujících způsobů:
- písemně (využitím poštovních služeb)
 - osobně v sídlech Klientského centra AXA a na regionálních ředitelstvích společnosti
 - elektronickou poštou (e-mail)
 - prostřednictvím právního zástupce, resp. třetí osoby, na základě plné moci

4. Podání reklamací, stížností písemně, tj. s využitím poštovních služeb

- 4.1. Písemnou reklamaci, stížnost zašle klient na korespondenční adresu společnosti AXA, které se reklamační, stížnost dle produktu týká:

AXA penzijní fond a.s. Úzká 488/8 602 00 Brno	Produkty Penzijní připojištění
AXA investiční společnost a.s. Lazarská 13/8 120 00 Praha 2	Produkty Podílové fondy
AXA pojišťovna a.s. Úzká 488/8 602 00 Brno	Produkty Auto Domov Cestovní pojištění Pojištění právní asistence vozidla
AXA Česká republika s.r.o. Úzká 488/8 602 00 Brno	Produkty AXA Club Jiné (ve vztahu k zprostředkovatelům)

AXA životní pojišťovna a.s. Úzká 488/8 602 00 Brno	Produkty Investiční životní pojištění Investiční životní pojištění s garantovaným výnosem Balance Kapitálové životní pojištění Rizikové životní pojištění Úrazové pojištění Pojištění pro případ nemoci Rodinné úrazové pojištění Kombinace životního pojištění a hypotečního úvěru
---	--

- 4.2. Pro podání reklamací, stížností doporučuje společnost AXA klientům použít „Formulář pro podání písemné reklamací, stížností“ (viz příloha č. 1 tohoto řádu). Formulář pro podání reklamací/stížností je volně ke stažení na internetových stránkách www.axa.cz.

5. Podání reklamací nebo stížností v Klientských centrech

- 5.1. Klient může podat reklamaci, stížnost osobně v Klientských centrech nebo regionálních ředitelstvích společnosti AXA, a to na následujících adresách:

Klientské centrum Praha

Lazarská 13/8,
120 00 Praha 2

Klientské centrum Brno

náměstí Svobody 18
602 00 Brno

Regionální ředitelství společnosti AXA

Brno	nám. Svobody 18	602 00
Brno	Úzká 488/8	602 00
České Budějovice	Pražská 3	370 04
Frýdek Místek	U Staré pošty 2176/5	738 02
Haviřov	Dělnická 1543/1d	736 01
Hodonín	Masarykovo nám. 22	695 01
Hradec Králové	Malé náměstí 14/15	500 03
Jihlava	Masarykovo nám. 60	586 01
Karlovy Vary	Moskevská 979/26	360 01
Karlovy Vary	Dr. D. Bechera 3	360 01
Klatovy	Čs. Legií 172	339 01
Liberec	nám. E. Beneše 3/11	460 01
Nový Jičín	Gen. Hladů 35	741 01
Olomouc	Horní náměstí 12	779 00
Olomouc	Wellnerova 1215/1	779 00
Ostrava	Na Hradbách 5/1161	702 00
Ostrava	28. října 532/207	709 00
Pardubice	Smilova 1975	530 02
Plzeň	nám. Republiky 2	301 00
Plzeň	Anglické nábřeží 1	301 00
Praha 10	Kodaňská 46/1441	101 00
Praha 2	Lazarská 13/8	120 00
Praha 8	Tháмова 11/138	186 00
Třinec	Frýdecká 395	739 61
Ústí nad Labem	Mírové náměstí 3485/35B	400 01
Zlín	Dlouhá 489	760 01



více než / standard

- 5.2. Služby Klientského centra Praha, Brno, regionálních ředitelství společnosti AXA může klient při podávání reklamací, stížností využít i pro následující účely:
- podání písemné reklamace, stížnosti,
 - vlastní sepsání reklamace, stížnosti s pracovníkem Klientského centra Praha, Brno, regionálního ředitelství společnosti AXA na předepsaném formuláři „Formulář pro ústní podání reklamace, stížnosti“.
- 5.3. Reklamacce, stížnost podaná prostřednictvím Klientského centra Praha, Brno, regionálních ředitelství společnosti AXA se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamacce, stížnost podaná písemně s využitím poštovních služeb a ustanovení bodu 4. reklamačního řádu s tím, že doručení „Záznamu o reklamaci či stížnosti“ je odpovědností pracovníka Klientského centra Praha, Brno, pracovníka regionálního ředitelství společnosti AXA.
- 6. Podání reklamace nebo stížnosti elektronickou poštou**
- 6.1. Klient má možnost podat reklamaci, stížnost i elektronickou poštou, a to prostřednictvím internetových stránek: www.axa.cz, na email: info@axa.cz.
- 6.2. Odpověď ze strany naší společnosti bude Klientovi zaslána poštou na poslední oznámenou kontaktní/korespondenční adresu uvedenou v reklamaci/stížnosti, o které se předpokládá a z níž je zřejmé, že je adresou odesílatele e-mailové zprávy. Reklamacce, stížnost se dále vyřizuje stejným způsobem jako reklamacce, stížnost podaná písemně s využitím poštovních služeb a ustanovení bodu 4. reklamačního řádu.
- 7. Základní náležitosti podání reklamace nebo stížnosti uvedenými způsoby**
- 7.1. Reklamacce, stížnost musí obsahovat následující údaje:
- Klientovo jméno a příjmení,
 - Klientovu kontaktní/korespondenční adresu,
 - číslo smlouvy, ke které se Klientova reklamacce, stížnost vztahuje, příp. rodné číslo Klienta,
 - název produktu, ke kterému se reklamacce nebo stížnost vztahuje,
 - čeho se reklamacce, stížnost týká (identifikace a popis problému, nedostatku apod.),
 - příp. ověřená plná moc Klienta k zastupování v dané věci,
 - vlastnoruční podpis Klienta.
- 7.2. Pro operativní řešení reklamace, stížnosti uveďte Vaše telefonní číslo, popř. e-mailové spojení.
- 7.3. Údaje podle bodu 7.1. reklamačního řádu musí být obsahem Klientovy reklamace nebo stížnosti nebo je Klient musí sdělit příslušné osobě, která s ním reklamaci nebo stížnost sepisuje.
- 7.4. K reklamaci, stížnosti je Klient povinen doložit všechny jím dostupné podklady prokazující tvrzení Klienta. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 7.1. reklamačního řádu obsahem Klientovy reklamace nebo stížnosti, vyzve společnost AXA Klienta k jejich doplnění.
- 7.5. Nepředložil-li Klient potřebné dokumenty či nedoplň-li požadované údaje podle bodu 7.1. reklamačního řádu, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamace, stížnosti.
- 8. Výjimky z přijetí reklamace**
- Společnost AXA si vyhrazuje právo reklamaci nebo stížnost nepřijmout, jestliže:
- Není dodržen způsob, forma podání reklamace, stížnosti nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, stížnosti, a to ani v dodatečně lhůtě pro doplnění či opravu.
 - Ve věci již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno.
 - Uplnuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.
 - Pokud jste nebyl nebo nejste Klientem společnosti AXA či jste nebyl poškozen Klientem společnosti AXA.
 - Pokud organizační útvary společnosti již reklamaci Klienta řeší a ten podá opakovanou stížnost před obdržáním odpovědi ze strany společnosti, bude tato přiřazena k již řešené reklamaci a Klient obdrží společnou odpověď.
- 9. Lhůty pro vyřízení reklamace**
- 9.1. Reklamacce bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení společnosti, nebo ode dne, kdy byly společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení reklamace. Stížnost bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení společnosti, nebo ode dne, kdy byly společnosti doručeny všechny doplňující podklady potřebné k vyřízení stížnosti.
- 9.2. Společnost si vyhrazuje právo prodloužení doby pro vyřízení reklamace, stížnosti z důvodů na straně Klienta, třetí osoby, součinnosti, která je potřebná, nebo z jiných důvodů, které není možné ovlivnit.
- 9.3. V případě, že vyřízení reklamace, stížnosti není možné ve lhůtě podle bodu 9.1, informuje společnost o této skutečnosti Klienta před uplynutím této lhůty společně s odůvodněním tohoto prodloužení a oznámením předpokládané lhůty pro vyřízení.
- 10. Možnost odvolání**
- 10.1 V případě, že Klient není spokojen s vyřízením reklamace, má možnost podat **stížnost**. Pro podání stížnosti platí stejná pravidla jako pro reklamaci viz bod 3.