



Postup při vyřizování stížnosti

1 Obecné informace

Tento dokument upravuje postupy a procesy související s podáním a vyřizováním stížností vůči společností finanční skupiny AXA (dále jen „společnost“ nebo „AXA“).

Za společnosti finanční skupiny AXA se považují:

AXA penzijní společnost a. s., se sídlem Úzká 488/8, 602 00 Brno, Česká republika, IČO: 61 85 98 18, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1692

AXA životní pojišťovna a. s., se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 61 85 95 24, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2831

AXA investiční společnost a. s., se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 64 57 90 18, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 7462

AXA pojišťovna a. s., se sídlem Praha 2, Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 28 19 56 04, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12826

AXA Management Services s. r. o., se sídlem Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 25 67 27 03, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 60002

2 Pojmy

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti klienta, resp. potencialního klienta se službami nebo produkty společnosti nebo s nevhodným, nesprávným nebo nezákonným postupem, jednáním nebo vyjádřením zaměstnance nebo zprostředkovatele společnosti. Společnost nerozlišuje mezi pojmy reklamace a stížnost, považuje je za totožné.

Opakovanou stížností se rozumí stížnost podaná stejnou osobou a týkající se stejného věcného problému, který již byl předmětem předchozího procesu řešení stížnosti.

Za stížnost se nepovažuje žádost o výplatu dávky nebo pojistného plnění, žádost o poskytnutí informací nebo vysvětlení v souvislosti se smlouvou. Za stížnost se nepovažuje ani nesouhlas stěžovatele s aktuálně platnou legislativou.

Stěžovatelem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která podá stížnost.

3 Jak podat stížnost

Stížnost lze podat jedním z následujících způsobů:

- **písemně prostřednictvím e-podatelný** – stížnost lze podat ve formě scanu přes elektronickou podatelnu společnosti na internetové stránce <https://online.axa.cz/epodatelna>
- **písemně s využitím poštovních služeb** – stížnost lze společnosti doručit s využitím poštovních nebo kurýrních služeb na adresu Úzká 488/8, 602 00 Brno, Česká republika nebo Lazarská 13/8 120 00 Praha, Česká republika,
- **osobně na kterékoliv provozovně společnosti** – aktuální seznam provozoven společnosti je k dispozici na internetové stránce www.axa.cz. Pracovníci na těchto místech mohou převzít již sepsanou stížnost nebo ji se stěžovatelem mohou sepsat na formulář „Podání stížnosti“,
- **elektronickou poštou** (e-mailem) – podání je možné zaslat i elektronickou poštou na adresu info@axa.cz,
- **telefonicky** – stížnost je možné podat také telefonicky na AXA lince +420 292 292 292.

Stížnost může být podána i jiným než výše uvedeným způsobem. Proces zpracování stížnosti je stejný pro všechny způsoby podání.

Přijetí stížnosti je společností potvrzeno bezprostředně po zpracování podání. Toto potvrzení obsahuje i jedinečné číslo stížnosti, které společnost používá i v další komunikaci se stěžovatelem.

4 Co by měla stížnost obsahovat

Společnost doporučuje využít pro podání stížnosti formulář „Podání stížnosti“, který je dostupný na internetových stránkách www.axa.cz. Vyplněním formuláře zajistíte, že stížnost bude obsahovat všechny potřebné náležitosti.

Pokud pro podání stížnosti využijete jinou formu nebo komunikační kanál, mělo by podání obsahovat:

- informaci o tom, **kdo je stěžovatelem** – jméno a příjmení nebo název společnosti, datum narození nebo IČO,
- **kontakt** na stěžovatele – kontaktní adresu, e-mail nebo telefonický kontakt,
- **číslo smlouvy**, návrhu smlouvy nebo pojistné události, které se stížnost týká, resp. jakýkoliv jednoznačný identifikátor, dle kterého je možné dohledat konkrétní smlouvu a situaci, které se stížnost týká (např. evidenční číslo vozidla atd.),
- **předmět stížnosti** – uvedení služby, produktu, jednání zaměstnance/zprostředkovatele nebo stavu, kterého se stížnost týká a důvody stížnosti. Prosíme o co nejpodrobnější popis s uvedením všech detailů a informací,
- všechny **relevantní** dokumenty a podklady potřebné pro posouzení stížnosti a uplatňovaných nároků,
- **plnou moc** – prosíme o její doložení, pokud je stížnost podána v zastoupení,

- **podpis** – vlastnoruční podpis stěžovatele, resp. jeho elektronickou obdobu. Při podání formou emailu doporučujeme zaslat stížnost z e-mailové adresy evidované na smlouvě.

Všechny uvedené informace a podklady jsou nezbytné pro řádné posouzení stížnosti. Pokud podaná stížnost tyto informace a podklady neobsahuje, společnost si vyžádá od stěžovatele jejich doplnění.

Lhůta pro řešení stížnosti se prodlužuje o dobu, která uplyne mezi odesláním výzvy společnosti k doplnění informací nebo podkladů a přijetím požadovaného doplnění (dále jen „pravidlo prodloužení lhůty“). O tomto prodloužení bude stěžovatel řádně informován, a to uvedením nové lhůty pro zaslání vyjádření ke stížnosti.

V případech, že požadované informace a podklady nebudou ze strany stěžovatele doloženy do 30 dnů od dožádání, bude společnost považovat stížnost za uzavřenou a stěžovatele o tom bude řádně informovat. V této informaci společnost znovu vyzve stěžovatele k doplnění dokumentů. Pokud stěžovatel požadované informace a podklady následně doloží, společnost doplněnou stížnost zaeviduje pod novým číslem stížnosti a bude ji řešit jako nové podání.

5 Lhůty pro vyřízení stížnosti

Stížnost musí být společností vyřešena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů od data doručení stížnosti; pravidlo prodloužení lhůty tím není dotčeno.

Pokud z objektivních příčin není možné stížnost uzavřít v uvedené lhůtě, je možné tuto lhůtu prodloužit. Stěžovatel musí být o této skutečnosti informován nejpozději v poslední den původní lhůty a společnost v takovém oznámení uvede:

- důvod prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti
- novou lhůtu pro vyřízení stížnosti

Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 60 dnů od data doručení; pravidlo prodloužení lhůty tím není dotčeno. Pokud konec lhůty pro vyřízení připadá na den pracovního klidu, posouvá se poslední den lhůty na nejbližší pracovní den.

Vyjádření ke stížnosti se stěžovateli zasílá dle aktuálně platných procesů pro komunikaci.

6 Možnosti dalšího přezkoumání

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost podat opakovanou stížnost. Při první opakované stížnosti společnost vždy přezkoumá vyřízení prvního podání.

V případě dalších opakovaných stížností prověří společnost vyřízení předchozích podání, pokud jsou v porovnání s předchozími podáními doloženy nové skutečnosti. Pokud takové skutečnosti nebudou doloženy, informuje společnost stěžovatele, že trvá na svém předchozím vyjádření.

Společnost je povinna reagovat na každou opakovanou stížnost stěžovatele dle výše uvedených pravidel.

Se stížností je možné se obrátit také na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, která je dohledovým orgánem společnosti.

V případech sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění, je možné se obrátit s návrhem na mimosoudní řešení sporů k finančnímu arbitrovi České republiky. Návrh na zahájení řízení lze podat písemně poštou, v elektronické podobě (e-mailem opatřeným zaručeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky), osobně, resp. ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra. V případech sporů z neživotního pojištění, penzijního připojištění nebo doplňkového penzijního spoření je možné se v zájmu mimosoudního vyřešení takových sporů obrátit na Českou obchodní inspekci (web: adr.coi.cz). Pro řešení sporů z neživotního pojištění lze využít také Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. Pokud byla smlouva uzavřena on-line formou, je rovněž možné využít platformu řešení sporů on-line na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Právo stěžovatele uplatnit své nároky u příslušného soudu není postupem dle předchozích vět tohoto odstavce dotčeno.

7 Závěrečná ustanovení

Postup při vyřizování stížnosti je k dispozici na www.axa.cz a v provozovnách společnosti.

Tento dokument nabývá účinnosti 29. 2. 2020.