



Reklamační řád společností finanční skupiny AXA

1 Obecné informace

Reklamační řád (dále jen „řád“) blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací a stížností vůči společnostem finanční skupiny AXA, (dále jen „společnost“ nebo „AXA“).

Pro účely tohoto řádu rozuměny se společnostmi finanční skupiny AXA rozumí:

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

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

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

AXA pojišťovna a.s., Praha 2, Lazarská 13/8, PSČ 12000, IČ: 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, IČ: 25 67 27 03, společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 60002

2 Názvosloví

Reklamací (dále jen „reklamacie“) se rozumí vyjádření nespokojenosti se skupinou pracovníků, standardy, službami nebo produkty AXA ze strany jakékoliv fyzické nebo právnické osoby (**dále jen „stěžovatel“**).

Stížností (dále jen „stížnost“) se rozumí opakovaná reklamacie podaná stejnou osobou a týkající se stejného věcného problému, který již byl předmětem dřívějšího reklamačního jednání.

Za reklamací/stížnost se nepovažuje žádost o výplatu pojistného plnění, žádost o odkup podílových listů, žádost o výplatu dávky z penzijního připojištění nebo doplňkového penzijního spoření a jiné žádosti obdobného typu, žádost o poskytnutí informací nebo vysvětlení v souvislosti se smlouvou.

Za reklamací/stížnost se nepovažuje ani nesouhlas klienta s aktuálně platnou legislativou

3 Způsoby podání reklamací a stížností

Reklamací/stížnost je možné podat:

- pisemnou formou s elektronickým odesláním prostřednictvím e-podatelný: www.axa.cz/epodatelna
- pisemně (využitím poštovních či kurýrních služeb) na korespondenční adresu: AXA (dle seznamu výše), Úzká 488/8, 602 00 Brno

c) osobně v kterékoliv provozovně

d) elektronickou poštou (e-mail) na adresu: info@axa.cz

e) telefonicky na AXA lince (pouze pro reklamacie):

+420 292 292 292

V případě, že se reklamacie/stížnost podává jménem jiné osoby, je potřebné předložit originál plné moci (případně jiný doklad, který opravňuje tuto osobu na podání reklamacie/stížnosti) nebo v případě elektronického podání její scan.

3.1. Podání reklamacie nebo stížnosti písemně s využitím elektronických služeb

Písemná reklamacie/stížnost se zasílá prostřednictvím

elektronické podatelny na stránce: www.axa.cz/epodatelna

Pro podání reklamacie/stížnosti doporučuje společnost stěžovatelům použít „Formulář pro podání reklamacie, stížnosti“, který je volně ke stažení na internetových stránkách

<https://www.axa.cz/poradna/dokumenty-ke-stazeni/obsah/vseobecne-dokumenty/>

3.2. Podání reklamacie nebo stížnosti písemně s využitím poštovních služeb

Písemná reklamacie/stížnost se zasílá na korespondenční adresu společnosti AXA.

Pro podání reklamacie/stížnosti doporučuje společnost stěžovatelům použít „Formulář pro podání reklamacie, stížnosti“.

Formulář pro podání reklamacie/stížnosti je volně ke stažení na internetových stránkách <https://www.axa.cz/poradna/dokumenty-ke-stazeni/obsah/vseobecne-dokumenty/>

3.3. Osobní podání reklamacie nebo stížnosti

Reklamací/stížnost je možné podat i osobně kterékoliv provozovně.

Aktuální seznam poboček je k dispozici na www.axa.cz.

Reklamacie/stížnost podaná prostřednictvím Klientského centra Praha, Brno, regionálních ředitelství společnosti AXA, se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamacie, stížnost podaná písemně s využitím poštovních služeb.

3.4. Podání reklamacie nebo stížnosti elektronickou poštou

Stěžovatel má možnost podat reklamací/stížnost i elektronickou poštou na e-mail: info@axa.cz

Reklamacie/stížnost podaná prostřednictvím elektronické pošty, se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamacie/stížnost podaná písemně s využitím poštovních služeb.

3.5. Podání reklamacie telefonicky

Telefonicky je možné podat pouze reklamacie, nikoliv stížnost.

Telefonické podání reklamacie je možné prostřednictvím AXA linky +420 292 292 292 dle pokynů operátora.

Pověřený pracovník vyplní se stěžovatelem všechny potřebné náležitosti. Telefonicky nelze reklamacie řešit, pouze ji podat.

Reklamacie podaná telefonicky, se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamacie podaná písemně s využitím poštovních služeb.

4 Základní náležitosti podání reklamace nebo stížnosti uvedenými způsoby

Každá reklamace/stížnost musí obsahovat:

- Identifikaci stěžovatele,
 - u fyzické osoby jméno a příjmení a datum narození případně rodné číslo
 - u právnické osoby obchodní firmu, sídlo a IČO
- Kontakt na stěžovatele (e-mailová adresa, telefonní číslo nebo kontaktní adresa),
- Předmět reklamace/stížnosti – stěžovatel ve své reklamaci/stížnosti specifikuje službu či stav, které se reklamace/stížnost týká, popíše důvody reklamace/stížnosti a předloží doklady a podklady zdůvodňující reklamaci/stížnost.
- V případě reklamace/stížnosti, která se týká konkrétní smlouvy (v odpovědi na podání budou poskytnuté konkrétní informace ze smlouvy), je potřebné, aby reklamace/stížnost obsahovala rovněž číslo smlouvy (pojistné události), které se reklamace/stížnost týká.
- Verifikaci stěžovatele:
 - v případě písemné reklamace/stížnosti je potřebný vlastnoruční podpis stěžovatele,
 - v případě elektronického podání (e-mailová forma) reklamace/stížnosti je potřebné, aby byla reklamace/stížnost doručena z verifikované e-mailové adresy klienta,
 - v případě telefonického podání je potřebná verifikace v souladu s nastavenými postupy a procesy.
- Dokumenty a podklady zdůvodňující reklamaci/stížnost (pokud jsou k dispozici a jsou relevantní).

Výše uvedené náležitosti musí být obsahem stěžovateli reklamace či stížnosti, nebo je stěžovatel musí sdělit příslušné osobě, která s ním reklamaci či stížnost sepisuje. Při neúplných informacích a podkladech, které jsou potřebné pro korektní a správné posouzení reklamace/stížnosti, vyzve společnost stěžovatele k jejich doplnění. V případě, že požadované informace a dokumenty nebudou stěžovatelem doručeny, uplynutím 30. dne po doručení původní reklamace/stížnosti bude tato reklamace/stížnost považována za vyřízenou. O této skutečnosti vyrozumí společnost stěžovatele ve výzvě k doplnění informací a podkladů. V případě doplnění požadovaných informací a dokumentů po tomto termínu, bude dosavadní reklamace/stížnost zaevidovaná jako nová reklamace/stížnost.

5 Lhůty pro vyřízení reklamace, stížnosti

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 reklamace.

Společnost si vyhrazuje právo prodloužení doby pro vyřízení reklamace/stížnosti z důvodů na straně stěžovatele, a z jiných objektivních důvodů, které není možné ovlivnit.

V případě, že vyřízení reklamace/stížnosti není možné ve lhůtě uvedené v tomto řádě, informuje společnost o této skutečnosti stěžovatele před uplynutím této lhůty společně s odůvodněním tohoto prodloužení a oznámením předpokládané lhůty pro vyřízení.

O vyřízení reklamace/stížnosti Společnost informuje stěžovatele písemně, e-mailem anebo případně jiným způsobem dle dohody se stěžovatelem.

6 Opakované podání

Pokud klient opakovaně podává reklamaci/stížnost ve stejné věci, společnost překontroluje, jestli původní reklamace/stížnost byla správně vyřízená. Pokud další opakovaná stížnost podaná tím stejným klientem ve stejné věci neobsahuje nové skutečnosti, správnost jejího vyřízení se opětovně nekontroluje, ani o tom není stěžovatel informován.

7 Možnosti dalšího přezkoumání

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením reklamace, má možnost podat stížnost. Pro podání stížnosti platí stejná pravidla, jako pro reklamaci.

Se stížností nebo reklamací je možné se obrátit také na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, jakožto dohledový orgán společnosti.

V případě 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 případě sporů z neživotního pojištění je možné se v zájmu mimosoudního vyřešení takových sporů obrátit na Českou obchodní inspekci či Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z. ú. a 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.

8 Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách společnosti www.axa.cz, rovněž je k dispozici na regionálních ředitelstvích a klientských centrech AXA.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 6. 2019.