

Carta degli Impegni

Dalle promesse



ai fatti

ridefiniamo / gli standard



Gentile Cliente,

*questa è la Carta degli Impegni AXA Assicurazioni,
una dichiarazione di responsabilità concreta nei confronti
di tutti i nostri clienti.*

*Nasce per comunicare la volontà di ridefinire gli standard
del servizio assicurativo attraverso impegni chiari e misurabili
e per riconoscere un concreto corrispettivo se gli impegni
non verranno rispettati.*

*Vogliamo distinguerci ed essere sempre dalla sua parte.
Perché il nostro primo impegno è quello di mantenere gli impegni
presi con lei.*



A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping initial 'A' followed by a series of connected loops and a final horizontal stroke.

Andrea Rossi

Amministratore Delegato AXA Assicurazioni

I nostri impegni

Assicurazione Auto /

Nel risarcimento dei sinistri, ci impegniamo a:

Rispettare tempi certi di risarcimento.

Abbiamo deciso di accorciare i tempi di liquidazione rispetto alla normativa vigente.

Se nel suo sinistro ci sono stati solo danni materiali per un massimo di 2.000 euro e - in caso di incidente - il modulo di constatazione amichevole è stato firmato da entrambe le parti, ci impegniamo al **risarcimento entro 21 giorni di calendario** dalla data di ricevimento della denuncia.

Tutto quello che le chiediamo di fare è:

- consegnare al suo Agente i documenti necessari, completi di tutte le informazioni richieste
- consentire al perito incaricato di visionare l'auto entro 15 giorni dalla denuncia
- non cedere il credito o delegare la gestione a soggetti diversi dal suo Agente o Broker.

Se il danno che ha subito non è risarcibile o non è coperto da polizza, sempre entro 21 giorni le motiveremo con una lettera il perché del mancato rimborso.

Riconoscere le nostre responsabilità.

Chi sbaglia, paga.

Per i sinistri comunicati a partire dal 1° dicembre 2008, se non rispettiamo i tempi certi di risarcimento, ci impegniamo ad inviarle un assegno di **50 euro** e un **ulteriore bonus di 50 euro** da utilizzare, entro la scadenza della sua polizza auto, per il rinnovo o per l'acquisto di un altro prodotto AXA Assicurazioni.

Essere subito vicini, chiari, trasparenti.

Se la sua denuncia viene consegnata direttamente in Agenzia, le comunicheremo subito e comunque entro il giorno lavorativo successivo:

- nomi e recapiti del **perito** e del **liquidatore** che si occuperanno personalmente della sua pratica
- numero assegnato alla sua pratica
- elenco dei documenti da presentare

Se la sua denuncia viene spedita con altra modalità (posta, fax, e-mail), entro **5 giorni** dal ricevimento, le invieremo una lettera con le stesse informazioni.

I nostri impegni

Assicurazione Vita ✓

Per le polizze di Risparmio e Investimento stipulate con le nostre Agenzie, ci impegniamo a:

Rispettare tempi certi di liquidazione.

I termini di legge stabiliscono che il pagamento per scadenza o per riscatto di polizze Vita deve essere effettuato entro 30 giorni.

Noi abbiamo deciso di dimezzare i tempi.

In caso di **riscatto** anticipato, emetteremo l'ordine di bonifico entro **15 giorni di calendario** dalla data di consegna in Agenzia di tutta la documentazione richiesta.

In caso di **scadenza** naturale del contratto, a condizione di aver ricevuto in Agenzia tutti i documenti, emetteremo l'ordine di bonifico entro **15 giorni di calendario** dalla data di scadenza o dalla sua richiesta se successiva alla scadenza.

Tutto quello che le chiediamo di fare è:

- compilare la richiesta di liquidazione
- consegnare in Agenzia tutta la documentazione necessaria
- scegliere il pagamento tramite bonifico bancario

Riconoscere le nostre responsabilità.

Chi sbaglia, paga.

Per le richieste presentate a partire dal 1° dicembre 2008, se non rispettiamo i tempi certi di liquidazione, dal 16° giorno e per ogni giorno di ritardo, le riconosceremo gli **interessi di mora pari al tasso legale maggiorato di un punto percentuale**. E comunque per un **valore minimo di 50 euro**. Naturalmente con tutte le nostre scuse.

Questo nel rispetto dell'impegno preso di **dimezzare i tempi di liquidazione** previsti dalla legge.

Essere subito vicini, chiari, trasparenti.

Per ogni contratto le forniremo sempre:

- prospetti esaurienti sull'andamento del suo investimento nel tempo
- il dettaglio dei costi
- spiegazioni semplici anche per i termini più complessi.

L'impegno assunto da AXA Assicurazioni non sostituisce le condizioni contrattuali sottoscritte.

Per esserle ancora più vicini

Vogliamo essere sempre affidabili, attenti, disponibili con tutti i nostri clienti. Questo significa anche saper ascoltare e dare tutte le informazioni necessarie. Nel suo **Agente** AXA e nei suoi **collaboratori** o nel suo **Broker** di fiducia troverà dei professionisti esperti, pronti ad aiutarla per individuare insieme a lei le soluzioni migliori per le sue esigenze. Si rivolga a loro anche per qualsiasi **informazione** sulla Carta degli Impegni oppure, se preferisce, ci contatti a questi recapiti:



attivo dalle ore 8.00 alle ore 21.00, 7 giorni su 7

E-mail: cartadegliimpegni@axa-assicurazioni.it

Qualora non sia già nostro cliente può trovare l'Agenzia AXA più vicina consultando il nostro sito internet:

www.axa-italia.it

AXA Assicurazioni S.p.A.

Via Leopardi 15, 20123 Milano - Italia

Cap. soc. € 211.168.625 i.v.

Uff. Reg. Impr. di Milano n° 00902170018

Autorizzazione esercizio delle assicurazioni D.M.31.12.1935

Edizione Dicembre 2008

ridefiniamo / gli standard

