



Reklamačný poriadok spoločností finančnej skupiny AXA

1 Všeobecné informácie

Reklamačný poriadok (ďalej len „poriadok“) bližšie upravuje postupy a procesy súvisiace s podávaním a vybavovaním reklamácií a sťažností voči spoločnostiam finančnej skupiny AXA (ďalej len „spoločnosť“ alebo „AXA“).

Za spoločnosti finančnej skupiny AXA sa na účely tohto poriadku považujú:

AXA d.s.s., a.s., Kolárska 6, Bratislava 811 06, IČO: 35 903 821, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3441/B

AXA d.d.s., a.s., Kolárska 6, Bratislava 811 06, IČO: 35 977 540, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3804/B

AXA pojišťovna a.s., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 281 95 604, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 12826, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky: **AXA pojišťovna a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu**, Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 36 857 521, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1576/B

AXA životní pojišťovna a.s., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 618 59 524, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 2831, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky: **AXA životní pojišťovna a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu**, Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 35 968 079, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1327/B

AXA investiční společnost a.s., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 645 79 018, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 7462, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky: **AXA investiční společnost a.s., organizačná zložka Slovensko**, Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 36 770 540, zapísaná v obchodnom registri Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1475/B

AXA Management Services s.r.o., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČ: 25 67 27 03, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel C, vložka č. 60002, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky: **AXA Management Services s.r.o., organizačná zložka Slovensko**, so sídlom Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 50 00 8056, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 3043/B

2 Názvoslovie

Reklamáciou sa rozumie vyjadrenie nespokojnosti s pracovníkmi, štandardmi, službami alebo produktmi AXA zo strany akejkoľvek fyzickej alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“).

Sťažnosťou sa rozumie opakovaná reklamácia podaná rovnakou

osobou a týkajúca sa rovnakého vecného problému, ktorý už bol predmetom predchádzajúceho reklamačného konania.

Za reklamáciu/sťažnosť sa nepovažuje žiadosť o výplatu poistného plnenia, žiadosť o odkup podielových listov a iné žiadosti obdobného typu, žiadosť o poskytnutie informácií alebo vysvetlení v súvislosti so zmluvou.

Za reklamáciu/sťažnosť sa nepovažuje ani nesúhlas klienta s aktuálne platnou legislatívou.

3 Spôsoby podania reklamácie a sťažnosti

Reklamáciu/sťažnosť je možné podať:

- písomnou formou s elektronickým odoslaním prostredníctvom e-podateľne: www.axa.sk/epodatelna,
- písomne (využitím poštových služieb) na korešpondenčnú adresu: AXA (podľa zoznamu vyššie), Kolárska 6, 812 05 Bratislava,
- osobne na ktorejkoľvek prevádzke,
- elektronickou poštou (e-mail) na adresu: info@axa.sk,
- telefonicky na AXA linke (iba pre reklamácie): +4212 29 29 29 29.

Na podanie reklamácie/sťažnosti odporúča spoločnosť sťažovateľom použiť formulár „Podanie reklamácie/sťažnosti“, ktorý je voľne dostupný a stiahnuť si ho môžu na internetových stránkach <https://www.axa.sk/o-nas/poradna/dokumenty-na-stiahnutie/obsah/vseobecne-dokumenty/>.

Reklamácia/sťažnosť podaná osobne na regionálnych riaditeľstvách, v lokálnych kanceláriách a klientskych centrách spoločností, prostredníctvom e-podateľne, elektronickou poštou alebo telefonicky sa bude ďalej vybavovať rovnakým spôsobom ako reklamácia/sťažnosť podaná písomne s využitím poštových služieb.

V prípade, ak sa reklamácia/sťažnosť podáva v mene inej osoby, je potrebné predložiť originál overenej plnej moci (resp. v prípade elektronického podania jej scan), resp. iný doklad oprávňujúci túto osobu na podanie reklamácie/sťažnosti.

Sťažnosť na vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta alebo podriadeného finančného agenta je možné podať aj na adresu sídla/miesta podnikania príslušného finančného agenta.

3.1. Podanie reklamácie alebo sťažnosti písomne s využitím elektronických služieb

Písomnú reklamáciu/sťažnosť vloží sťažovateľ elektronickou formou cez e-podateľňu na stránke www.axa.sk/epodatelna k príslušnej zmluve spoločnosti z finančnej skupiny AXA (podľa zoznamu vyššie).

3.2. Podanie reklamácie alebo sťažnosti písomne s využitím poštových služieb

Písomnú reklamáciu/sťažnosť zašle sťažovateľ na korešpondenčnú adresu spoločnosti AXA (podľa zoznamu vyššie) Kolárska 6, 812 05 Bratislava.

3.3. Osobné podanie reklamácie alebo sťažnosti

Reklamáciu/sťažnosť je možné podať aj osobne ktorejkoľvek prevádzke. Aktuálny zoznam pobočiek AXA je k dispozícii na www.axa.sk.

Za doručenie sťažovateľom podanej reklamácie alebo sťažnosti do sídla spoločnosti je zodpovedný pracovník pobočky spoločnosti AXA.

3.4. Podanie reklamácie alebo sťažnosti elektronickou poštou

Sťažovateľ má možnosť podať reklamáciu/sťažnosť aj prostredníctvom elektronickej pošty na e-mail: info@axa.sk.

3.5. Podanie reklamácie telefonicky

Telefonicky je možné podať iba reklamáciu, nie sťažnosť. Telefonické podanie reklamácie je možné prostredníctvom AXA linky +421 2 29 29 29 29 podľa pokynov operátora. Poverený pracovník vyplní so sťažovateľom všetky potrebné náležitosti reklamácie.

Telefonicky nie je možné reklamáciu riešiť, je možné ju len podať.

4 Základné náležitosti podania reklamácie alebo sťažnosti

Každá reklamácia/sťažnosť musí obsahovať:

- identifikáciu sťažovateľa:
 - pri fyzických osobách meno a priezvisko, dátum narodenia alebo rodné číslo,
 - pri právnických osobách názov firmy, sídlo a IČO,
- kontakt na sťažovateľa (e-mailová adresa, telefónne číslo alebo kontaktná adresa),
- predmet reklamácie/sťažnosti – sťažovateľ vo svojej reklámácii/sťažnosti špecifikuje službu, proces alebo osobu, ktorej sa reklamácia/sťažnosť týka, uvedie dôvody reklamácie/sťažnosti a predloží doklady a podklady zdôvodňujúce reklamáciu/sťažnosť.

V prípade reklamácie/sťažnosti, ktorá sa týka konkrétnej zmluvy (v odpovedi na podanie budú poskytované konkrétne informácie zo zmluvy), je potrebné, aby reklamácia/sťažnosť obsahovala aj:

- číslo zmluvy (príp. číslo poisťnej udalosti), ktorej sa reklamácia/sťažnosť týka,
- verifikáciu sťažovateľa:
 - v prípade písomnej reklamácie/sťažnosti je potrebný vlastnoručný podpis sťažovateľa,
 - v prípade elektronickeho podania (e-mailová forma) reklamácie/sťažnosti je potrebné, aby bola reklamácia/sťažnosť doručená z klientom verifikovanej e-mailovej adresy (e-mailová adresa, ktorá je evidovaná na klientskej zmluve),
 - v prípade telefonického podania je potrebná verifikácia v súlade s nastavenými postupmi a procesmi,
- dokumenty a podklady zdôvodňujúce reklamáciu/sťažnosť (ak sú k dispozícii a relevantné).

Vyššie uvedené náležitosti musia byť obsahom reklamácie/sťažnosti alebo ich sťažovateľ musí poskytnúť príslušnej osobe, ktorá s ním reklamáciu alebo sťažnosť spisuje.

Pri neúplných informáciách a podkladoch, ktoré sú potrebné pre konkrétne a správne posúdenie reklamácie/sťažnosti, vyzve spoločnosť sťažovateľa na ich doplnenie. V prípade, že nebudú zo strany sťažovateľa požadované informácie a dokumenty doručené, uplynutím 30. dňa po doručení pôvodnej reklamácie/sťažnosti sa bude reklamácia/sťažnosť považovať za vybavenú. O tejto skutočnosti spoločnosť upozorní sťažovateľa vo výzve na doplnenie informácií a podkladov. V prípade doplnenia požadovaných informácií a dokumentov po tomto termíne, bude zaevidovaná reklamácia/sťažnosť ako nová reklamácia/sťažnosť.

5 Lehoty na vybavenie reklamácie, sťažnosti

Reklamácia/sťažnosť bude vybavená do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia spoločnosti. Táto lehota môže byť v odôvodnených prípadoch predĺžená o ďalších 30 dní, o čom sa sťažovateľ upovedomí.

V prípade, že vybavenie reklamácie/sťažnosti nie je možné v lehote uvedenej v tomto poriadku, informuje spoločnosť o tejto skutočnosti sťažovateľa pred uplynutím tejto lehoty spoločne s odôvodnením tohto predĺženia a oznámením predpokladanej lehoty na vybavenie.

6 Opakované podanie

Ak klient opakuje reklamáciu/sťažnosť v tej istej veci, spoločnosť prekontroluje, či pôvodná reklamácia/sťažnosť bola správne vybavená. Ak ďalšia opakovaná sťažnosť podaná tým istým klientom v rovnakej veci neobsahuje nové skutočnosti, správnosť jej vybavenia sa opätovne nekontroluje, ani sa o tom sťažovateľ neupovedomí.

7 Možnosť ďalšieho preskúmania

V prípade, že sťažovateľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, má možnosť podať sťažnosť. Na podanie sťažnosti platia rovnaké pravidlá ako pre reklamáciu s výnimkou nemožnosti telefonického podania.

Spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa so svojou sťažnosťou aj na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR na svojom webovom sídle. Sťažovateľ sa môže obrátiť taktiež aj na Komisiu na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich, ktorá pôsobí na Ministerstve spravodlivosti Slovenskej republiky. Sťažovateľ môže taktiež využiť aj možnosť riešenia sporu mediáciou, ktorej výsledkom je dohoda medzi sťažovateľom a finančnou inštitúciou, resp. finančným agentom, a ktorá je pre osoby zúčastnené záväzná.

Pokiaľ sa sťažovateľ aj naďalej domnieva, že jeho práva ako finančného spotrebiteľa boli postupom spoločnosti poškodené, má právo obrátiť sa na Národnú banku Slovenska (ďalej len „NBS“), a to podaním písomnej alebo elektronickej sťažnosti alebo podnetu. NBS preskúma, či v danom prípade došlo k porušeniu všeobecne záväzných právnych predpisov zo strany spoločnosti, ktorých uplatňovanie dohliada, avšak nie je kompetentná posudzovať alebo rozhodovať spory medzi spoločnosťou a jej klientom. Svoje nároky môže sťažovateľ tiež uplatniť žalobou na všeobecnom súde, ktorý je kompetentný na rozhodovanie sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytnutí finančnej služby (poisťná zmluva, účastnícka zmluva).

8 Záverečné ustanovenie

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 1. 6. 2019.