



ridefiniamo / gli standard

COMUNICATO STAMPA /

“Chi sbaglia paga”: quando AXA è in ritardo, il cliente è risarcito AXA presenta la Carta degli Impegni

Milano, 13 novembre 2008

AXA Assicurazioni presenta la **Carta degli Impegni**: promesse precise e misurabili con le quali AXA si obbliga a liquidare i sinistri auto entro 21 giorni dal ricevimento della denuncia e ad effettuare il pagamento delle polizze vita entro 15 giorni dalla richiesta. **Dal 1 dicembre 2008, ogni volta che tali impegni non saranno rispettati, AXA risarcirà i clienti per il ritardo.**

Assicurazione Auto

La Carta degli Impegni vincola AXA a fare pervenire al cliente, entro 21 giorni di calendario, l'importo del risarcimento danni, purché l'incidente sia avvenuto senza danni alle persone, abbia un valore inferiore a 2000 euro e sia stato firmato il modulo di constatazione amichevole da entrambe le parti. L'impegno della Compagnia vale anche per i sinistri coperti dalla garanzia di auto rischi diversi, sempre se il valore è inferiore a 2.000 euro.

Qualora i 21 giorni non fossero rispettati, **AXA Assicurazioni invierà in automatico al cliente un assegno di 50 euro a titolo di risarcimento del ritardo, con in più un bonus di ulteriori 50 euro da utilizzare per il rinnovo della polizza auto o l'acquisto di altri prodotti AXA.**

Oggi la legge prevede il limite massimo di 30 giorni per liquidare i sinistri RCA materiali per i quali sia stato firmato da entrambe le parti il modulo di constatazione amichevole, mentre non esistono limiti temporali per i sinistri coperti da garanzia auto rischi diversi.

Inoltre, se la denuncia del sinistro è consegnata direttamente in agenzia, AXA Assicurazioni comunicherà **al massimo entro un giorno** nomi e riferimenti del perito e del liquidatore che seguiranno la pratica, oltre all'elenco dei documenti da consegnare e al numero della pratica stessa. Le stesse informazioni saranno inviate **entro cinque giorni** nel caso di denuncia trasmessa via posta, fax o e-mail.

Assicurazione Vita

La Carta degli impegni vincola AXA Assicurazioni a **dimezzare i tempi prescritti dalla legge** per i rimborsi delle polizze vita, sia di quelle giunte a scadenza sia di quelle per le quali è richiesto il riscatto anticipato.

Dal 1 dicembre 2008 i clienti che chiederanno la liquidazione di una polizza vita sottoscritta con AXA Assicurazioni riceveranno l'importo entro 15 giorni di calendario. Per ogni giorno successivo AXA riconoscerà **interessi di mora con un tasso pari a quello legale maggiorato di un punto percentuale**, per un valore minimo di 50 euro.

Come spiega l'Amministratore Delegato di AXA Assicurazioni **Andrea Rossi**, **“la Carta degli impegni è la prima concretizzazione del nuovo posizionamento di AXA “Ridefiniamo gli standard”. AXA vuole essere più vicina ai propri clienti ripensando il tradizionale modo di essere assicurazione. L'obiettivo, coerente con il nostro programma Ambizione 2012, è quello di essere sempre affidabili, attenti e disponibili per conquistare la preferenza dei clienti”.**

Ricerche di mercato hanno evidenziato la richiesta da parte della clientela di avere certezze sui tempi di pagamento, ed AXA Assicurazioni ha lavorato da mesi per raggiungere questo obiettivo. L'impegno dei 21 giorni per i sinistri e dei 15 giorni per le polizze vita da oggi diventa pubblico, con la garanzia di un rimborso per ogni ritardo.

Conclude **Rossi**. **“Chi sbaglia paga, ed AXA prende sul serio i clienti, impegnandosi a rispettare tempi certi di risarcimento e comunque riconoscendo loro il diritto ad essere risarciti quando l'assicurazione è in ritardo”.**

I clienti potranno rivolgersi agli **AGENTI AXA Assicurazioni** per ogni informazione sulla Carta degli Impegni, oppure avranno a disposizione il **numero verde 800.164.669** attivo **sette giorni su sette dalle 8.00 alle 21.00** e l'indirizzo e-mail **cartadegliimpegni@axa-assicurazioni.it**.

In allegato la Carta degli Impegni e la foto di Andrea Rossi, A.D. di AXA Assicurazioni.

* *

*

AXA Assicurazioni

AXA Assicurazioni è una società del Gruppo AXA, leader mondiale nella Protezione Finanziaria. AXA Assicurazioni è presente capillarmente su tutto il territorio nazionale, e distribuisce i propri prodotti assicurativi e finanziari avvalendosi di 1195 collaboratori e di una rete di 758 agenzie. Le società di AXA Italia hanno chiuso il bilancio d'esercizio 2007 con una raccolta premi pari a 1,949 miliardi di euro ed un utile netto consolidato di 146,7 milioni di euro.

Il presente comunicato stampa è disponibile sul sito Internet AXA: www.axa-italia.it

Ufficio Stampa

Gaudia Lucchini - G&G R P
tel. 02.4986697
e.mail: glucchini@g2g.it

Media Relations AXA Assicurazioni

Désirée Faccio – AXA Assicurazioni e Investimenti
tel. 02.48084424
e.mail: relazioniesterne@axa-italia.it



ridefiniamo / gli standard