



Tájékoztató

Tisztelt Partnereink, Kedves Kollégák!

Tájékoztatni szeretnénk Benneteket az AXA csoport Magyarország új szolgáltatásáról:

a Mediátor szolgáltatást az Ügyfelek fogyasztói jogainak védelme érdekében vezetjük be. Az ezzel kapcsolatos sajtóközleményünket december 8-án jelentetjük meg.

Az AXA Mediátor eljárása a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítését biztosító új szolgáltatásunk. Elsődleges célja, hogy Ügyfeleink és az AXA csoport Magyarország tagjai között esetlegesen felmerülő vitás ügyek egyszerű, hatékony és költségkímélő rendezése során mindkét fél számára kölcsönösen elfogadható megoldás szülessen. A fogyasztói jogok maximális érvényesítése érdekében szeretnénk elősegíteni a tisztesség, a jóhiszeműség, a mások tisztelete és a partnerség elveinek érvényesülését.

A következőkben a mediátori szolgáltatást érintő fontos tényekről olvashattok, emellett a részletes tájékoztatót, valamint az eljárás kezdeményezéséhez szükséges, letölthető és kinyomtatható kérelmeket a következő honlapon tudjátok elérni: <https://www.axa.hu/hu/mediator/>

Megegyezésre törekvő, felelős magatartással bíró pénzügyi vállalatcsoportként a Mediátor feladatául azt határoztuk meg, hogy független szereplőként megkönnyítse a párbeszédet az AXA csoport Magyarország tagjai és az Ügyfelek között.

A mediátori szerepre Endrei Juditot kértük fel, akinek a személyében olyan mediátort ismerhetünk meg, aki népszerű TV-s személyiségként bizonyította a két- és többoldalú kapcsolatteremtési és kapcsolattartási képesség magas szintjét, érdekvédelmi elkötelezettségét.

Mediátori eljárás minden olyan esetben kezdeményezhető, amikor Ügyfeleink – legyen az természetes személy, vállalkozás vagy egyéb szervezet – az AXA csoport Magyarország tagjai által nyújtott szolgáltatásokkal és termékekkel kapcsolatos kifogás vagy probléma esetén nem kívánnak élni az AXA csoport Magyarország tagjai által biztosított ügyintézés lehetőségével, illetve ha elégedetlenek az általános ügyintézés keretében hozott döntéssel.

Mediátori eljárás kezdeményezéséhez „Az AXA Mediátor eljárására irányuló kérelem” című nyomtatvány kitöltésére, aláírására és a mediátori eljárás díjának igazolható megfizetésére van szükség. A hiánytalanul kitöltött kérelemhez csatolható minden olyan egyéb irat vagy dokumentum másolata, amelyekről Ügyfeleink úgy vélik, hogy azok fontosak az ügy elbírálásához.

A mediátori eljárás díja esetenként összesen 5 000 forint, melyet az AXA Szolgáltató Kft. tulajdonában álló alábbi bankszámlaszámra kell teljesíteni: **17000019-12883091** – tekintettel arra, hogy a Mediátor tevékenységét az AXA Szolgáltató Kft. koordinálja.

Az eljárás díját postai csekken, továbbá átutalással, vagy az AXA csoport Magyarország tagjai által rendszeresített POS terminálokön keresztül bankkártyával lehet megfizetni.

A kitöltött és aláírt Nyomtatvány mellé minden esetben csatolni kell a mediátori eljárás díjának befizetését igazoló feladóvevény másolatát, illetve átutalással történő díjfizetés esetén az átutalási igazolást.

A kitöltött Nyomtatványt – és a csatolt díjbefizetést igazoló bizonylatot – Ügyfeleink személyesen is benyújthatják az AXA csoport Magyarország tagjainak székhelyén, valamint a Bankot érintő mediációs eljárás esetén az Ügyfélcentrumokban.

A Nyomtatványt - és a csatolt díjbefizetést igazoló bizonylatot – Ügyfeleink elektronikusan is benyújthatják a fentiekben hivatkozott dokumentumok szkennelt képének elküldésével a következő e –mail címre:

axamediator@relevancia.hu

Ha az AXA Mediátor szolgáltatásával kapcsolatban további kérdéseitek merülnek fel, Molnárné Bereczky Nikolettá, az AXA Mediátor Iroda ügyintézője készséggel áll rendelkezésükre a nikolett.bereczky@axa.hu e-mail címen vagy a 06-20-822-7251 telefonszámon.

Üdvözlettel:

AXA csoport Magyarország