

AXA MPS presenta la  
**CARTA DEGLI IMPEGNI**

Per Voi, i nostri  
**IMPEGNI**



**ridefiniamo /**  
la protezione in banca

## Gentile Cliente,

questa è la **Carta degli Impegni AXA MPS, 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 corrispettivo tangibile se gli impegni non verranno rispettati.

“ Il nostro primo impegno è quello di mantenere gli impegni presi con Lei. ”

*I dipendenti di AXA MPS*

## Assicurazione Vita

### I nostri impegni

Per le polizze individuali di Risparmio e Investimento ci impegniamo a: **liquidare in 12 giorni.**

Le condizioni di polizza normalmente stabiliscono che il pagamento, per scadenza o per riscatto di polizze vita, deve essere effettuato entro 30 giorni.

#### Noi abbiamo deciso di ridurre i tempi.

Tutto quello che Le chiediamo di fare per rispettare l'impegno, sia in caso di scadenza naturale del contratto che di riscatto, è:

- > **rivolgersi** alla Filiale del Gruppo Montepaschi che ha in gestione la Sua polizza;
- > **firmare** il modulo di liquidazione generato dal sistema al termine dell'inserimento della Sua richiesta, allegando la documentazione necessaria;
- > **scegliere** l'accredito tramite bonifico bancario.

In caso di **scadenza** naturale del contratto, emetteremo l'ordine di bonifico in **12 giorni di calendario** dalla data di scadenza o dalla Sua richiesta se successiva alla scadenza. In caso di **riscatto**, i 12 giorni decorreranno dalla prima data utile di valorizzazione successiva alla **data indicata nel modulo di richiesta della liquidazione**. Tutti i dettagli relativi alla data di valorizzazione sono riportati sul nostro sito [www.axa-mps.it](http://www.axa-mps.it); può inoltre rivolgersi alla Sua Filiale o contattare il nostro Numero Verde.

Le polizze Melody e Melody Advanced, a causa dell'alta specializzazione degli strumenti che utilizzano, sono escluse dall'impegno.

### Riconosciamo le nostre responsabilità

#### Chi sbaglia, paga.

Per le richieste presentate a partire dal 1° luglio 2010, se non rispetteremo i tempi, dal 13° giorno e per ogni giorno di ritardo, Le riconosceremo gli interessi di mora pari al tasso legale maggiorato dell'1%. E comunque per un valore minimo di **50 euro**.

La somma Le verrà accreditata direttamente sul conto corrente sul quale Le è stata liquidata la prestazione che ha generato la penale.

“ Ho aspettato solo pochi giorni per l'accredito e nel frattempo il mio gestore mi aveva già prospettato un'ottima polizza su cui reinvestire. ” *Paolo, 52 anni*



## Assicurazione Vita e Danni

### I nostri impegni

Per tutte le nostre polizze e i nostri Fondi pensione aperti ci impegniamo a:

#### **rispondere ai reclami scritti in 10 giorni.**

La normativa vigente stabilisce che i reclami, inoltrati alla Compagnia per iscritto, devono essere gestiti entro 45 giorni.

#### **Noi abbiamo deciso di ridurre i tempi.**

In caso di reclamo scritto inoltrato dal Cliente, invieremo la relativa risposta in **10 giorni di calendario**. Tutto quello che Le chiediamo di fare è trasmetterlo direttamente alla Compagnia della joint venture AXA MPS che ha in gestione la Sua posizione, tramite raccomandata, e-mail o fax, ai seguenti riferimenti:

#### **AXA MPS Vita**

reclami.vita@axa-mps.it  
Via Aldo Fabrizi, 9 - 00128 Roma  
c.a. Ufficio Reclami  
Fax 06 51 760 323

#### **AXA MPS Danni**

reclami.danni@axa-mps.it  
Via Aldo Fabrizi, 9 - 00128 Roma  
c.a. Ufficio Reclami  
Fax 06 51 760 323

#### **AXA MPS Financial**

reclami@axa-mpsfinancial.ie  
George's Quay Plaza,  
1 George's Quay, Dublin 2, Ireland  
c.a. Ufficio Reclami  
Fax: +353 1 6439 142

## Riconosciamo le nostre responsabilità

### Chi sbaglia, paga.

Per i reclami ricevuti a partire dal 1° luglio 2010, se non rispetteremo i tempi, dall'11° giorno dalla ricezione, Le riconosceremo **50 euro** e ulteriori **10 euro** per ogni successivo giorno di ritardo.

La somma Le verrà accreditata direttamente sul conto corrente abbinato alla Sua polizza. In mancanza, saremo noi a contattarLa per reperire questa informazione.

“ Ho scritto un reclamo, dopo pochi giorni ho ricevuto una lettera con la risposta. ”

*Franca, 27 anni*



# Assicurazione Vita

## I nostri impegni

Per le polizze individuali di Risparmio, Investimento, Previdenziali e i Fondi pensione aperti ci impegniamo a:

**fornirLe informazioni chiare e trasparenti.**

E lo faremo attraverso:

### LETTERE DI ORIGINALE DI POLIZZA E DI CONFERMA DI ADESIONE

facili da leggere e da comprendere, con indicazioni chiare sulle caratteristiche del prodotto acquistato;

### ESTRATTI CONTO CHIARI

con le informazioni necessarie per verificare l'andamento del Suo investimento.

“ Finalmente un estratto conto chiaro! ”

*Maria, 33 anni*



1° edizione Luglio 2010 - Pubblicità. La presente Carta degli Impegni e le obbligazioni ivi previste sono valide dal 01/07/2010 fino al 31/12/2014; possono essere revocate anticipatamente in caso ricorra giusta causa.

## Per esserLe ancora più vicini

Vogliamo essere sempre **disponibili, attenti, affidabili** con tutti i nostri Clienti. Questo significa **anche saper ascoltare e dare tutte le informazioni necessarie.**

Presso la Sua Filiale troverà personale qualificato pronto ad aiutarLa per individuare insieme a Lei le soluzioni in linea con le Sue esigenze.

Per qualsiasi informazione può contattarci ai seguenti recapiti:

### AXA MPS Vita

info@axa-mpsvita.it

### AXA MPS Danni

info@axa-mpsdanni.it

### AXA MPS Financial Ltd

info@axa-mpsfincial.ie

[www.axa-mps.it](http://www.axa-mps.it)



attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00,  
gratuito da telefono fisso e cellulare.



attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00,  
gratuito da telefono fisso e cellulare.



**ridefiniamo /**  
la protezione in banca