¿Cómo poner una reclamación a Axa?

Axa es una compañía de seguros que te ofrece profesionalidad, confianza y transparencia. Si en algún momento tienes una queja sobre sus servicios, también dispone de los mecanismos para atender tus reclamaciones. Recuerda: con Axa conduces más protegido.

¿Por qué motivos puedo reclamar a Axa?

Axa se acoge a la Orden ECC/2502/2012 del 16 de noviembre la cual regula el procedimiento de presentación de reclamaciones. Según lo declarado en su artículo número 2 **podrás presentar quejas en los siguientes casos**:

- Demoras en los servicios.
- Desatenciones.
- Cualquier otro tipo de actuación deficiente.

Para restituir un interés o derecho del cliente debes hacer una reclamación; así como para enmendar hechos concretos referidos a omisiones o acciones de la entidad hacia el demandante. La idea es que si recibes servicios de Axa no sufras perjuicios en tus intereses o derechos.

También podrás solicitar asesoramiento e información respecto a cuestiones de interés general. Esto incluye tus derechos de usuario y las vías legales para el ejercicio de los mismos.

Las quejas las podrás formular personalmente o mediante un representante:

Tanto los españoles como extranjeros que tengan una identificación adecuada, están en capacidad de hacer una reclamación. Estas podrán efectuarse mediante soporte digital o papel.

Axa cuenta con un Servicio de Defensa y Atención al Cliente al cual puedes acceder a través de internet. En este se muestra toda la información necesaria para esclarecer

tus dudas. Además, en la página encontrarás un formulario electrónico con el nombre de “hoja de reclamación”.

Reclamación por indemnizaciones por accidentes

Axa ofrece seguros en caso de accidentes aéreos, automovilísticos, laborales entre otros. Si se trata de un accidente de coche donde surgen conflictos entre las partes involucradas, la Ley 20/2015 del 14 de julio dictamina qué hacer.

Podrás formular tus reclamaciones por escrito ante el Servicio de Atención de Quejas y Reclamaciones de la Entidad Aseguradora. Esta radica en la calle Emilio Vargas,628043, Madrid.

De igual modo puedes enviar un email a: reclamaciones@axa.es. El servicio te hará llegar la respuesta mediante acuse de recibo.

Para los seguros contratados en Cataluña te podrás dirigir a la siguiente dirección: World Trade Center Alameda Park, edificio 6, Plaza de la Pau s/n-08940 Cornellá del Llobregat. Si lo prefieres puedes llamar al teléfono 900 132 098.

Al término de un mes de haber presentado tu reclamación ante la entidad correspondiente **pueden ocurrir tres situaciones desfavorables**:

La primera es la ausencia de respuesta a la queja, la segunda que sea denegada y la última, la desestimación. De suceder así acude a los servicios de reclamaciones de:

- El Banco de España
- La Comisión Nacional del Mercado de Valores
- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Estos te darán la información necesaria para continuar con el proceso. La tramitación se hará de acuerdo a lo dispuesto en la Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre

Podrás presentar la queja en el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El lugar se encuentra ubicado en Paseo de la Castellana, 44-28046-Madrid. También está disponible la vía electrónica aquí. El procedimiento tendrá lugar al amparo de los artículos 57 y 58 del Real Decreto

Legislativo 1/2007 de noviembre de 2016. Lo anterior aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios. Además, se tendrán en cuenta los términos de la Ley 60/2003 de 23 de diciembre de Arbitraje.

Este proceso acontecerá a la luz de los términos previstos en la Ley 5/2012 del 6 de julio que rige la mediación de asuntos civiles y mercantiles. La decisión final estará a cargo de los tribunales y jueces competentes.

Es el juez la autoridad legal con capacidad para dictaminar las acciones derivadas del contrato de seguros. Como te podrás percatar, **Axa actúa en un marco legal que favorece la tranquilidad de sus asegurados.**

Subida de precios del seguro, sin previa comunicación

¿Qué hacer ante el aumento de la prima sin aviso?

Al suceder esto es normal que te preguntes si debes continuar con el seguro o no. Si estaba especificado en la póliza que firmaste, ahí no hay nada que hacer. Todos los seguros se suscriben por una cuota pactada entre la compañía y el cliente.

La agencia puede aplicar un aumento sin previa consulta, siempre que esté contemplado en el contrato y documentado en la transacción realizada. Este es un procedimiento completamente legal.

Ahora, ¿qué pasa si la subida de la prima no está justificada o no es asumible?

Existen tres opciones a tu disposición: reclama a la compañía, reduce coberturas para un seguro más barato o cámbiate de entidad. Ante cualquier sospecha de un aumento no contemplado, pide corroborarlo en la documentación. El artículo 5 de la Ley de Contrato de Seguro ordena que el ascenso debe ser aceptado y formalizado. El cliente confirmará por escrito si está de acuerdo con dicho proceso.

Debes saber que:

Puede darse el caso de que en el contrato no figure la subida de la prima o que esta se comunique al cliente con menos de dos semanas de antelación. Es posible que esa situación ocurra durante el período de validez de la póliza. Si el cliente no acepta el

incremento, la compañía de seguros no podrá hacerlo efectivo. Por tanto, tendrá que respetar la prima anterior hasta su vencimiento, cuya duración es de un año, generalmente.

Negativa de cobertura en servicios contratados Axa

Recuerda que **Axa te ofrece coberturas básicas y adicionales**. El primer caso incluye protección de robo total del vehículo, así como las pérdidas o daños que sufra consecuencia de hurto total. Contiene también la reparación de las afectaciones materiales que pueda sufrir el coche a causa de un accidente.

El seguro **abarca la indemnización por daños a terceros en sus bienes**, en caso de lesiones o fallecimiento.

Además, te ampara del pago de multas provenientes de infracciones relacionadas con un accidente. Si tienes claro el paquete de servicios contratados y Axa no ha respondido en algún caso, puedes formular una reclamación.