

## **AXA MPS, varata con successo la Carta degli Impegni**

**Risultati positivi a soli quattro mesi dal lancio: una percentuale d'impegni rispettati pari al 99,8% su circa 21 mila liquidazioni, 0 penali a fronte dei già pochi reclami gestiti**

La Carta degli Impegni AXA MPS, dopo il lancio nel 2008 da parte di AXA Assicurazioni sul canale agenti, è il primo esempio di impegno scritto nei confronti dei clienti in ambito bancassicurativo, con cui il Gruppo AXA, vuole contribuire a dare una "nuova concretezza" anche al settore della bancassicurazione, puntando a "ridefinire" la relazione con il cliente bancario e a distinguersi sul fronte della qualità del servizio.

### **I nostri impegni e le nostre responsabilità: "Chi sbaglia paga"**

La Carta degli Impegni AXA MPS costituisce il primo esempio in Italia di impegno scritto nei confronti dei clienti in ambito bancassicurativo. Si tratta di una vera e propria dichiarazione di responsabilità, secondo il principio del "chi sbaglia paga": attraverso la Carta, la compagnia si assume obblighi al di là delle norme e dei contratti, pagando, per alcuni di essi, un corrispettivo in caso di mancato adempimento. Essa prevede comunicazioni più chiare e trasparenti, riduzione dei tempi normalmente previsti nelle condizioni per la liquidazione delle polizze vita, risposte competenti e tempestive ai reclami.

In particolare, **tra gli impegni messi "nero su bianco", sono previste liquidazioni delle polizze individuali di risparmio e di investimento in soli 12 giorni (a fronte dei 30 previsti normalmente dalle condizioni di polizza) sia in caso di richiesta di riscatto che di scadenza naturale del contratto e una gestione dei reclami in 10 giorni dal ricevimento (45 i giorni previsti dalla normativa vigente).** In caso di mancato rispetto dell'impegno, il cliente riceve in automatico un importo minimo di 50 euro, che può aumentare in base al ritardo e, nel caso delle liquidazioni, anche in funzione dell'importo della prestazione.

### **Risultati positivi a soli 4 mesi dal lancio**

Dopo 4 mesi di operatività, i risultati sono positivi: sul fronte delle liquidazioni, la percentuale degli impegni rispettati è stata pari al 99,8%, con **solo 48 penali su 21 mila liquidazioni, mentre, a fronte di un numero comunque piuttosto limitato dei reclami - 250 l'anno su circa un milione di clienti - sugli 88 ricevuti si è sempre data una risposta entro i 10 giorni, senza incorrere in penali.**

In futuro la Carta verrà arricchita sulla base delle evidenze dei clienti e delle priorità della compagnia, ma sempre nell'ottica di offrire un servizio qualitativamente il più elevato possibile e di migliorare ancor di più, se possibile, la trasparenza, la responsabilità e la credibilità nei confronti dei clienti.

### **Semplicità e trasparenza: le parole chiave per meritare la soddisfazione dei clienti**

Tra gli impegni alla base della Carta, la scelta di fornire comunicazioni chiare e trasparenti nasce per rispondere alle aspettative del cliente. A questo scopo AXA MPS ha lanciato, circa due anni fa, un progetto ampio ed ambizioso, **Crystal Clear Communication**, nato con l'obiettivo di semplificare i contenuti e la grafica delle comunicazioni della compagnia ai clienti, dalle lettere di benvenuto agli estratti conto, rendendone la fruizione immediata ed efficace. In poco meno di due anni circa il 90 per cento delle comunicazioni di AXA MPS è stato rivisto in una logica di trasparenza sostanziale, oltre che formale.

*"La Carta degli Impegni di AXA MPS – spiega **Frédéric de Courtois, amministratore delegato** – è nata dalla volontà di "ridefinire gli standard" del servizio assicurativo allo sportello rispondendo alle esigenze dei clienti attraverso impegni chiari, concreti e verificabili, impegnandoci a risarcirli in caso di mancato rispetto da parte della compagnia. La Carta degli Impegni rappresenta una prova concreta del nostro percorso per passare dalle promesse ai fatti, focalizzandoci sulla qualità del servizio al cliente e all' "esserci" veramente quando serve, nei tempi, nei modi e nei linguaggi."*

## **AXA MPS**

Il Gruppo AXA MPS nasce ad ottobre 2007 dalla partnership di lungo periodo tra i gruppi AXA e Monte dei Paschi di Siena. AXA MPS unisce in sé la competenza storica ed il tradizionale radicamento sul territorio del Gruppo Montepaschi con la leadership internazionale di AXA nella protezione finanziaria. Le Compagnie AXA MPS Vita (vita e previdenza), AXA MPS Financial (compagnia vita di diritto irlandese) e AXA MPS Danni (P&C) occupano una posizione di rilievo nel mercato assicurativo italiano e offrono, attraverso la rete MPS e attraverso altre partnership bancassicurative, ampie soluzioni per qualsiasi esigenza previdenziale ed assicurativa, di risparmio, di investimento e di protezione. AXA MPS si propone quale centro di riferimento per soluzioni integrate per il vita, danni e previdenza, andando oltre il concetto di "società prodotto" verso quello di "società di servizi" a 360° che offre soluzioni specifiche per i diversi bisogni dei segmenti di clientela accompagnandoli lungo il corso della loro vita.

### **Per informazioni contattare:**

#### Relazioni con i Media

Isabella Falautano, Responsabile Corporate Communication & Public affairs

Email: [Isabella.falautano@axa-mps.it](mailto:Isabella.falautano@axa-mps.it)

Eleonora Mecarelli, addetto stampa

Tel: 06 50870257

Email: [eleonora.mecarelli@axa-mps.it](mailto:eleonora.mecarelli@axa-mps.it)

#### Ufficio stampa:

Adnkronos Comunicazione

Fabrizio Galassi

Tel: 06 5807568 - 366 6722512

Email: [fabrizio.galassi@adnkronos.com](mailto:fabrizio.galassi@adnkronos.com)