



23 de marzo de 2020.

CARTA DE PRINCIPIOS. Ampliación del compromiso de estabilidad AXA. Ejercicio 2020

Estimados amigos,

En el contexto de la Crisis del Coronavirus y de la declaración, el pasado día 15 de marzo, del ESTADO DE ALARMA a través de Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, desde AXA ampliamos nuestro **Compromiso de Estabilidad** con vosotros y vuestros clientes en línea con la **carta de estabilidad** emitida a principios de año y que continua con lo que ya es nuestra práctica durante los últimos cinco años y un hecho muy singular en nuestro sector asegurador.

En AXA tenemos dos firmes principios que nos van a permitir superar esta situación y salir fortalecidos todos juntos:

1. El primer principio es **preservar la salud de las personas.**
2. Y el segundo preservar **la salud financiera de la compañía y de vuestros negocios.**

En este sentido establecemos esta **Carta de Principios** que contiene el decálogo de medidas que AXA pone a disposición de Agentes y Corredores para su aplicación a tomadores PYMES, MICROPYMES y particulares que se encuentren en dificultades y mientras dure el Estado de Alarma:

1. Puesta en marcha para todos los asegurados (con o sin póliza de salud) de un **teléfono especial de orientación médica.**

Sin póliza de salud – 91 078 21 97
Con póliza de salud – 93 312 57 48

2. **Ampliación de dicho teléfono** para todos los Mediadores AXA y todos los empleados y colaboradores externos de Mediadores AXA.
3. En las pólizas impagadas y mientras dure el Estado de alarma, **ampliación del plazo de pago a 90 días.**
4. Durante el Estado de Alarma, **todos los Comercios y PYMES podrán fraccionar su prima hasta en 12 meses**, siendo a cuenta de AXA el coste del recargo por fraccionamiento.
5. En lo relativo a la reclamación de impago de primas, **no se iniciarán nuevos trámites de reclamación de impagos** posteriores a la fecha de declaración del Estado de Alarma y hasta su finalización.
6. **Pago por tarjeta** como opción de los recibos domiciliados devueltos y pendientes, a través de Call Center (pago por IVR), a través del link de pago que se envía por email o a través de la pasarela de pagos.
7. Propuesta de **Videoperitación** del 100% de los siniestros.
8. **Agilidad y compromiso** en 48 horas desde la recepción de la documentación necesaria **al pago de las indemnizaciones y prestaciones** en todo tipo de pólizas, haciendo, en su caso entregas a cuenta en plazos semanales o quincenales. Se dará en especial atención en las pólizas de accidentes profesionales. En las pólizas de reembolso en salud se atenderán a las solicitudes en un plazo medio de 96 horas desde la recepción de la documentación necesaria.
9. **Ayuda informativa remota para** Asegurados y Mediadores cualquiera que sea el seguro
10. **Servicio de orientación de negocio a la Mediación.**

El equipo de las Direcciones Territoriales y vuestros **Ejecutivos y Managers de Negocio** estarán a vuestra disposición para ampliar detalles sobre esta información **y su forma de ejecución.**

Os agradezco personalmente la confianza que depositáis en AXA y os deseo a todos vosotros, vuestras familias, empleados, clientes y colaboradores lo mejor en estos difíciles momentos.

Luis Sáez de Jáuregui.
Director General de Distribución y Ventas.