

# AXA acentúa su 'guerra' por la calidad de servicio en el seguro de Auto

## Lanza un decálogo de compromisos con el cliente

La mejor calidad de servicio a un precio competitivo. Bajo esta premisa la aseguradora AXA ha reforzado su oferta en Auto con la implantación de una decena de compromisos de servicio directos con el cliente basados en la calidad y no en una política agresiva de precios.

Préstamos reparación de hasta 6.000 euros para los vehículos a terceros con incendio, robo y lunas; gestión del envío de unas llaves nuevas en caso de pérdida; remolque o reparación in situ en caso de pinchazo o falta de combustible; son sólo tres ejemplos de la mejora de la calidad del servicio del "Decálogo de Compromisos de Auto" implantado por AXA España.

"Nuestros clientes quieren un seguro que les responda cuando lo necesitan, una grúa que llegue lo antes posible cuando tienen un siniestro o unos estándares de calidad que les permitan estar tranquilos, esa es nuestra guerra", apunta Jaime Miquel, responsable de Auto de AXA España.

El objetivo de AXA es reforzar su oferta de Auto y materializar los compromisos expresados en su marca "Reinventando/los seguros" con hechos concretos.

La aseguradora, además, ha puesto en marcha una batería de medidas para hacer frente a la crisis económica entre las que se encuentra la gestión de un préstamo de hasta 6.000 euros sin intereses (los paga la compañía) para la reparación de vehículos en los seguros a terceros con incendio, robo y lunas.

Los clientes que opten por el "todo riesgo" tienen a su disposición una amplia gama de franquicias que tienen como objetivo proteger la estabilidad financiera de sus clientes. La aseguradora, además, ha rebajado la cuantía mínima para fraccionar los pagos pasando de 200 euros a 150 euros.

La comunicación de este decálogo de compromisos coincide con el lanzamiento de una campaña de publicidad en TV, radio e Internet. La campaña huye del lenguaje técnico y emplea un tono más humano y comprensible para los clientes.

AXA cuenta con más de 2,4 millones de clientes en auto con un volumen de primas de 1.606 millones de euros en 2008.

## DECÁLOGO COMPROMISOS AXA AUTO

### **Préstamo reparación**

AXA facilita y abona los intereses de los créditos de hasta 6.000 euros para reparar los vehículos cuando el cliente tiene un seguro a Terceros con Incendio, Robo y Lunas

### **Compromiso pinchazos y falta de combustible**

En caso de pinchazo o falta de aire en las ruedas, AXA ayuda al cliente a cambiarla o le remolca al taller más cercano. Además, si te quedas sin combustible te acerca a la gasolinera más cercana para repostar

### **Pérdida de llaves**

En caso de pérdida o robo de las llaves, AXA gestiona la obtención de unas nuevas y las envía a donde esté el coche

### **Crédito Franquicia**

En los seguros Todo riesgo con franquicia durante el primer año cuando se produce el primer siniestro, AXA abona la franquicia

### **Congelación de Bonus**

En caso de siniestro sin tercero perjudicado, AXA congela la bonificación sin castigos

### **Vehículo de sustitución**

Para los clientes que tienen su turismo asegurado en AXA a todo riesgo y su vehículo ha sido robado o está inmovilizado a causa de un accidente y se repara en Talleres AXA Calidad

### **Valor a nuevo**

En caso de robo, daños o incendio, durante los 3 primeros años del automóvil (desde la fecha de la primera matriculación) AXA indemniza como si su coche fuese nuevo

### **Elija su taller esté donde esté**

Si se contrata el seguro VipCAR, en caso de accidente o avería, llevaremos el coche al taller elegido por el cliente sin límite de kilometraje

### **Taller bonus**

En caso de siniestro de daños, sin terceros perjudicados, si se lleva el coche a un Taller AXA Calidad, es como si no hubiera habido siniestro o no se tiene en cuenta (damos bonus)

### **Asistencia en carretera**

Axa garantiza que la grúa llega antes de 60 minutos, de lo contrario, indemniza al cliente con 60 euros

Contacto: [comunicacioncorporativa@axa.es](mailto:comunicacioncorporativa@axa.es)

Nota disponible en:

[http://www.axa.es/sala\\_de\\_prensa/index\\_salaprensa.htm](http://www.axa.es/sala_de_prensa/index_salaprensa.htm)

El Grupo AXA es el segundo grupo asegurador de No Vida en España, con un volumen de negocio total de 3.597 millones de euros en 2008, AXA cuenta con más de 4 millones de clientes y más de 6,6 millones de pólizas. La compañía dispone de más de 10.000 puntos de asesoramiento y venta a través de los cuales transmite su visión de la Protección Financiera.

reinventando / los seguros

