

	Instrukcja dla sieci sprzedaży Trasti (Agent/OFWCA)	Data wejścia w życie: 01.04.2025
	Opracował: Dział sprzedaży	Wersja: 1

Obsługa posprzedażowa

1. Dział Wsparcia i Obsługi Agentów Ubezpieczeniowych

Dział Wsparcia i Obsługi Agentów w Trasti to zespół dedykowany do budowania silnych i efektywnych relacji z naszymi partnerami – agentami ubezpieczeniowymi. Naszym celem jest zapewnienie Wam wsparcia w codziennej pracy, zarówno w zakresie operacyjnym, technicznym, jak i merytorycznym.

Zakres działań działu obejmuje m.in.:

- Szybką i sprawną pomoc w obsłudze systemów sprzedażowych i narzędzi Trasti
- Wsparcie przy zawieraniu polis i rozwiązywaniu problemów technicznych
- Doradztwo produktowe oraz pomoc w doborze najlepszych rozwiązań dla klientów
- Organizację szkoleń i webinarów dla agentów
- Obsługę zapytań i zgłoszeń – telefonicznie oraz mailowo
- Regularną komunikację i dostarczanie aktualnych informacji o produktach, promocjach i zmianach

Zależy nam, aby każdy agent współpracujący z Trasti czuł się pewnie, miał łatwy dostęp do informacji i mógł skoncentrować się na tym, co najważniejsze – obsłudze klientów.

Dział Wsparcia regularnie organizuje szkolenia dla agentów, aby rozwiązać wszelkie wątpliwości dotyczące obsługi portalu Trasti.

Spotkania odbywają się dwa razy w tygodniu w Środy i Czwartki, obejmują one kompleksową prezentację wszystkich funkcji systemu. Podczas szkolenia prowadzący szczegółowo omówi działanie portalu, wszystkie produkty jakie oferujemy oraz odpowie na wszystkie Państwa pytania.

Wsparcie Agentów / Assistane / Szkody

[+48 22 250 93 70](tel:+48222509370)

wsparcie@trasti.pl

	Instrukcja dla sieci sprzedaży Trasti (Agent/OFWCA)	Data wejścia w życie: 01.04.2025
	Opracował: Dział sprzedaży	Wersja: 1

2. Przesyłanie dokumentów (wypowiedzenia, UKS, złomowanie pojazdu itp.)

Niektóre zmiany możemy nanieść telefonicznie np.: zmiana numeru rejestracyjnego, dodanie/zmiana numeru telefonu lub adresu mailowego klienta, poprawienie literówek w imieniu/nazwisku/adresie.

Jeżeli chodzi o zmiany numeru VIN, zmiany własności, modelu lub parametrów pojazdu niezbędne jest wysłanie stosownych dokumenty na adres e-mail wsparcie@trasti.pl

Przykłady sytuacji wymagających przesyłania dokumentów do działu wsparcia i obsługi agenta:

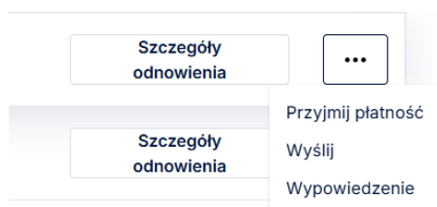
Klient sprzedał pojazd jak to zgłosić?

Umowę kupna sprzedaży można zgłosić na dwa sposoby:

- przysyłając zdjęcie/skan dokumentu na wsparcie@trasti.pl
- Wypełniając formularz na stronie **www.Trasti.pl**

Ubezpieczony wypowiada polisę Trasti na koniec okresu.

Wypowiedzenie na koniec okresu mogą Państwo złożyć z poziomu systemu Trasti. Należy odszukać polisę w zakładce „Wznowienia”, następnie klikamy 3 kropczki i wybieramy wypowiedzenie. Można również przestać zdjęcie/skan dokumentu na adres e-mail wsparcie@trasti.pl



Nabywca pojazdu chce wypowiedzieć polisę.

Jeżeli nabywca zostawił wypowiedzenie należy przestać w formie zdjęcia/skan bezpośrednio na adres e-mail wsparcie@trasti.pl

Klient zezłomował pojazd.

Dokument ze stacji demontażu lub wyrejestrowanie należy przestać w formie zdjęcia/skan na adres e-mail wsparcie@trasti.pl

Klient dopisał współwłaściciela do polisy.

Umowę darowizny należy przestać w formie zdjęcia/skan na adres e-mail wsparcie@trasti.pl

	Instrukcja dla sieci sprzedaży Trasti (Agent/OFWCA)	Data wejścia w życie: 01.04.2025
	Opracował: Dział sprzedaży	Wersja: 1

Nie zgadzają mi się parametry na polisie z dowodem rejestracyjnym.

Zdjęcie lub skan dowodu rejestracyjnego należy przestać na nasz adres e-mail wsparcie@trasti.pl Specjalista zweryfikuje dane, w zależności od rozbieżności zostanie naniesiony aneks lub zrobimy rekalkulację składki.

Przy wystawianiu polisy nie odnajduje poprawnego modelu.

Jeżeli nie ma danego pojazdu w kalkulatorze należy przestać zdjęcie/skan dowodu rejestracyjnego, po przestaniu Specjalista znajdzie model bliźniaczy i prześle mailowo informacje na jakie dane należy wystawić polisę. Model ten zostanie dodany do słownika, więc w kolejnym roku nie będzie problemu z dobraniem.

Klient zmienił numer rejestracyjny.

Zmianę numeru rejestracyjnego można zgłosić:

Telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach 8-17 pod numerem +48 22 250 93 70 lub mailowo wysyłając dowód rejestracyjny na adres e-mail wsparcie@trasti.pl

Numer VIN jest inny niż na dowodzie rejestracyjnym.

Do zmiany numeru VIN potrzebujemy zdjęcia/skanu dowodu rejestracyjnego. Dokument należy przestać na wsparcie@trasti.pl

Jak anulować polisę błędnie wystawioną?

Proces anulowania polisy zależy od jej formy płatności :

- **Polisy przelewowe:** Warunkiem ich zawarcia jest terminowa opłata składki, dlatego w przypadku jej braku nie wymagają one anulowania.
- **Polisy gotówkowe:** Aby anulować taką polisę, należy przestać oświadczenie potwierdzające, że gotówka nie została pobrana od klienta. Wraz z oświadczeniem należy dołączyć przekreśloną polisę. Dokument ten może być przestany ze zweryfikowanego adresu e-mail lub dostarczony w formie dokumentu z odręcznym podpisem.

Czy można dodać ubezpieczenie dobrowolne do wystawionej polisy?

W przypadku gdy polisa nie jest jeszcze opłacona przez Klienta nie ma możliwości dodania dodatkowego zakresu ubezpieczenia do umowy.

Należy w takim przypadku wystawić nowy wniosek z oczekiwanym zakresem ubezpieczenia.

W przypadku polis opłaconych istnieje możliwość dodania dodatkowego ubezpieczenia.

	Instrukcja dla sieci sprzedaży Trasti (Agent/OFWCA)	Data wejścia w życie: 01.04.2025
	Opracował: Dział sprzedaży	Wersja: 1

Należy skontaktować się z działem wsparcia poprzez infolinię lub w adres email wsparcie@trasti.pl

Trasti zastrzega sobie prawo do wyrażenia zgody na rozszerzenie/ zmianę zakresu ubezpieczenia.

3.Rekalkulacja składki

Rekalkulacja składki OC to ponowne przeliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej. Trasti może dokonać rekalkulacji w dowolnym momencie trwania umowy.

Rekalkulacja występuje zazwyczaj w przypadku:

- zmiany właściciela pojazdu
- podania niepoprawnych danych podczas zawierania umowy
- zaistnienia okoliczności wpływających na ocenę ryzyka ubezpieczeniowego

Trasti zastrzega sobie prawo do rekalkulacji składki w uzasadnionych przypadkach.

4. Awarie i błędy systemu Trasti - jak zgłosić?

Wszelkie błędy i awarie związane z portalem należy niezwłocznie zgłosić na infolinii Trasti.

Jeżeli błędy występują poza godzinami pracy infolinii należy opisać sytuację (w jakiej przeglądarce wystąpił błąd, dokładną datę i godzinę, przy jakiej czynności pojawił się błąd), załączyć printscreena ekranu z widocznym błędem i przestać na adres wsparcie@trasti.pl

Specjalista zajmujący się zgłoszeniem dokaże wszelkich starań aby błąd został usunięty jak najszybciej.

5. Zwroty składki

Jeśli zwrot składki jest należny, skontaktujemy się bezpośrednio z klientem w celu uzyskania numeru rachunku bankowego:

- Jeśli na polisie widnieje adres e-mail klienta – prośba o podanie numeru konta zostanie wysłana mailowo, a klient może odesłać dane tą samą drogą.
- Jeśli klient otrzymał prośbę o numer konta poprzez SMS – numer rachunku należy przekazać telefonicznie lub przestać wniosek o zwrot składki.

	Instrukcja dla sieci sprzedaży Trasti (Agent/OFWCA)	Data wejścia w życie: 01.04.2025
	Opracował: Dział sprzedaży	Wersja: 1

W przypadku przestania wniosku o zwrot składki za pośrednictwem Agenta/OFWCA, wymagany jest scan/zdjęcie wniosku o zwrot z podpisem Ubezpieczającego/ Ubezpiezonego.

6. Zielona Karta

Jest to międzynarodowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Zielona Karta wymagana jest przy wjazdach pojazdem do: Albanii, Azerbejdżanu, Macedonii, Maroko, Mołdawii, Tunezji, Turcji oraz na Ukrainę.

Zielona Karta zapewnia ochronę prawną i finansową zgodnie z prawem kraju, w którym doszło do zdarzenia.

Jeśli Klient potrzebuje dokument Zielonej karty prosimy o kontakt z Wsparciem Agenta +48 22 250 93 70, email: wsparcie@trasti.pl

Zielona Karta zostanie wysłana do Klienta w wersji papierowej lub w formie elektronicznej PDF za pośrednictwem poczty elektronicznej zgodnie z wolą Klienta.

Jeżeli Klient chciałby otrzymać dokument w wersji papierowej należy zgłosić chęć otrzymania Zielonej Karty z przynajmniej z 3 dniowym wyprzedzeniem.