

**Procedura postępowania podczas przyjęcia reklamacji
w Panelu Asist**

I. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji.

1. Reklamacja związana ze świadczonymi przez Asist (jako agentem ubezpieczeniowym) usługami lub składana w związku z ochroną ubezpieczeniową do Towarzystwa Ubezpieczeniowego (dalej TU), na rzecz którego Asist świadczy czynności agencyjne, może zostać złożona w siedzibie Asist (ul. gen. Józefa Hallera 30, 83-200 Starogard Gdański) lub w jednostkach (biurach, u osób) dokonujących obsługi klientów w jego imieniu (u osób wykonujących czynności agencyjne w imieniu Asist). Reklamacja może mieć formę:
 - a) pisemną – osobiście, przesyłką pocztową lub kurierską,
 - b) ustną – do protokołu,
 - c) elektroniczną – za pomocą poczty elektronicznej na adres: reklamacje@asist.pl.
2. Jeżeli składana reklamacja nie dotyczy Asist, kierowana jest bezpośrednio do TU i dotyczy wyłącznie ochrony ubezpieczeniowej tego TU, to osoba przyjmująca reklamację postępuje zgodnie określonymi przez to TU zasadami (w tym przekazuje klientowi klauzule dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku ze złożoną reklamacją, jeżeli jest to wymagane).

II. Rozpatrzenie i odpowiedź na złożoną reklamację.

1. Organem właściwym do rozpatrzenia i odpowiedzi na złożoną reklamację, zależnie od jej treści, jest osoba upoważniona przez Asist lub TU.
2. Termin na rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi biegnie od daty złożenia reklamacji.
3. Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi następuje bez zbędnej zwłoki w określonych ustawowo terminach.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w postaci papierowej (lub e-mailem jeśli klient złoży taki wniosek).

III. Przyjęcie reklamacji w Panelu Asist.

1. Przyjętą od klienta reklamację:
 - a) pisemnie – w postaci osobiście przyjętego pisma lub otrzymaną przesyłką pocztową lub kurierską,
 - b) ustnie – w postaci protokołu (podpisanego przez klienta i osobę przyjmującą reklamację) zawierającego dokładny opis problemu lub żądań zgłoszonych przez klienta oraz datę sporządzenia protokołu, należy niezwłocznie (tego samego dnia) dodać do zakładki „Reklamacje” znajdującej się w Panelu Asist (link: <https://panel.asist.pl/?do=reklamacje>),
 - c) elektronicznie – otrzymaną za pomocą poczty elektronicznej niezwłocznie (tego samego dnia) przesłać na adres: reklamacje@asist.pl.
2. Dodanie w zakładce „Reklamacje” następuje poprzez kliknięcie przycisku „Dodaj reklamację”, a potem wpisanie:
 - a) danych osobowych klienta zgłaszającego reklamację,
 - b) jego danych kontaktowych,
 - c) wybranej formy odpowiedzi na zgłoszoną reklamację,
 - d) nazwy Towarzystwa Ubezpieczeniowego, którego dotyczy reklamacja (jeśli możliwe),
 - e) daty złożenia reklamacji (jej przyjęcia, a nie wpisania do systemu),
 - f) treści reklamacji.
3. Tak przyjęta reklamacja zostaje automatycznie przesłana do departamentu właściwego ds. rozpatrywania reklamacji w Asist.
4. Jeżeli ze zgłoszeniem związane są jakieś dokumenty (np. pismo, list, notatka itp.), to ich skany należy przesłać na adres: reklamacje@asist.pl.