

## Klage over forsikringsformidlingen

Hvis du ikke er tilfreds med den forsikringsformidling, som Marsh A/S har udført, kan du klage.

Med klage forstås en henvendelse fra en kunde, den eller de forsikrede/sikrede eller fra andre, som er direkte berørt af og utilfredse med forsikringsformidling udført af Marsh.

Vi har ikke formkrav til klager. Du kan henvende dig til din sædvanlige kontaktperson eller til et medlem af ledelsen i Marsh, eller du kan henvende til skriftligt. Ved mundtlig fremsættelse vil du efterfølgende modtage en skriftlig bekræftelse fra os på, at vi har registreret klagen (se nedenfor).

### Fremsættelse af klager:

Under alle omstændigheder skal klagen konkret angive det forhold, du klager over. Klagen skal i hvert fald indeholde følgende oplysninger:

- Oplysninger om klageren
- Oplysninger om det hændelsesforløb, som klagen vedrører
- Begrundelse for klagen med angivelse af de forhold, som du finder kritisable

En skriftlig klage kan rettes til

- din sædvanlige kontaktperson
- til et medlem af ledelsen i Marsh
- til e-mailadressen [compliance.denmark@marsh.com](mailto:compliance.denmark@marsh.com)

Vores adresse ved anvendelse af sædvanlig post er: Marsh A/S, Teknikerbyen 1, 2830 Virum.

### Klagebehandlingen:

Marsh registrerer modtagne klager i et elektronisk klagereregister. Klagen registreres senest to arbejdsdage efter modtagelsen, og bekræftelse på registrering samt information om forventet behandlingstid sendes klageren senest tre arbejdsdage efter dette.

Klagebehandlingen skal foregå på en forsvarlig måde. Vi vil indhente den fornødne information om hændelsesforløbet og forholde os til gældende ret, før vi træffer afgørelse. Klagebehandlingsforløbet afhænger derfor af sagens kompleksitet, men vi vil løbende holde dig underrettet om, hvad klagebehandlingen beror på. Vi vil begrunde afgørelsen skriftligt, medmindre klager får fuldstændigt medhold.

Dokumentation vedrørende klagebehandlingen, herunder resultatet af klagebehandlingen, opbevares forsvarligt og i overensstemmelse med reglerne om beskyttelse af persondata. Når opbevaringsbehovet er ophørt, destruerer vi sagsakterne.

### Hvis du er utilfreds med vores afgørelse i klagesagen:

Efter at Marsh har afsluttet klagebehandlingen, må en eventuel videre tvist afgøres ved mediation, voldgift eller ved de almindelige domstole afhængig af den

samarbejdsaftale, der er indgået vedrørende den forsikringsformidlingsopgave, der har givet anledning til klagen.