

Klage på forsikringsmeglingen

Dersom du ikke er fornøyd med Marshs forsikringsmegling kan du klage.

Med klage forstås en skriftlig henvendelse fra en kunde, forsikrede/sikrede, eller personer som er direkte berørt av og utilfredse med forsikringsmegling utført av Marsh.

Dersom du ønsker å klage kan du kontakte din vanlige kontaktperson hos Marsh eller sende en skriftlig klage til General Counsel på adressen vår under eller per e-post.

Fremsettelse av klager:

For at vi skal kunne behandle klagen på en tilfredsstillende måte må en klage alltid inneholde:

- opplysninger om klageren
- konkret angi forholdet det klages på
- inneholde opplysninger om og begrunnelsen for klagen

Vår postadressen er: Marsh AS, Postboks 1623 Vika, 0119 Oslo. Følgende e-postadresse kan også benyttes: post.norway@marsh.com

Klagebehandlingen:

Marsh registrerer mottatte klager i et elektronisk klageregister. Klagen registreres senest to virkedager etter mottak, og bekreftelse på registrering samt informasjon om forventet behandlingstid oversendes klageren senest tre virkedager etter registrering.

Eventuell relevant tilleggsinformasjon innhentes før beslutning fattes. Resultatet av klagen begrunnes skriftlig med mindre klager gis fullstendig medhold.

Dokumentasjon forbundet med klagebehandlingen, herunder resultatet av klagebehandlingen oppbevares forsvarlig i samsvar med personopplysningsloven med forskrifter samt interne retningslinjer. Når oppbevaringsbehovet er opphørt destrueres saksdokumentene.

Øvrig klageadgang:

Dersom klageren ønsker det, kan forholdet innklages til Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsvirksomhet. Etter at klagebehandlingen i Marsh er avsluttet kan klageren også sende klage til Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsvirksomhet, om samme forhold som ble innklaget til Marsh. Saken kan også bringes inn for domstolene.

Finanstilsynet er sekretariat for Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsvirksomhet, og følgende kontaktinformasjon kan benyttes:

Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet

Sekretariatet v/Finanstilsynet

Postboks 1187 Sentrum, 0107 Oslo

Telefon: 22 93 98 00

Telefax: 22 63 02 26

E-post: klagenemnda@finanstilsynet.no