

**Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji i skarg złożonych przez Klientów
Marsh Sp. z o.o. („Regulamin”)**

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji/skarg złożonych przez klientów Marsh Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 98 (zwanej dalej: „Marsh”).
2. Regulamin został wydany na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.
3. Marsh rozpatruje reklamacje/skargi klientów będących osobami fizycznymi oraz klientów będących osobami prawnymi i spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej, na zasadach określonych w przepisach ustaw, o których mowa w ust. 2 oraz w Regulaminie.
4. Marsh rozpatruje reklamacje/skargi klientów, o których mowa w ust. 3, w zakresie niezwiązanym z ochroną ubezpieczeniową udzielaną na podstawie umów ubezpieczenia zawartych przez klientów z zakładami ubezpieczeń za pośrednictwem Marsh.
5. Trwałym nośnikiem, o którym mowa w Regulaminie, jest materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

§ 2

Składanie reklamacji i skarg przez osoby fizyczne

1. Klient Marsh będący osobą fizyczną może złożyć w Marsh reklamację/skargę tj. wystąpienie, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Marsh, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.
2. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację/skargę w każdej jednostce Marsh obsługującej klientów. Lista placówek Marsh, w których można złożyć reklamację/skargę jest dostępna na stronie internetowej: <https://www.marsh.com/pl/pl/locate-an-office.html>.
3. Klient będący osobą fizyczną może złożyć reklamację/skargę:
 - a. w formie pisemnej - osobiście, w placówkach, określonych w ust. 2, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe na adres: siedziby Marsh Sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 98, 00-807 Warszawa (z dopiskiem „Dział Reklamacji) oraz każdej pozostałej placówki określonej w ust. 2;
 - b. ustnie - telefonicznie pod numerem: +48 (22) 456 42 09 lub + 48 (22) 376 18 79 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówkach, określonych w ust. 2;
 - c. w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@marsh.com
4. Składając reklamację/skargę klient będący osobą fizyczną może zastosować formularz reklamacji/skarg, stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu, który jest także dostępny na stronie internetowej Marsh pod adresem: <http://bit.ly/Zalacznik-1>
5. W treści reklamacji/skargi klient będący osobą fizyczną powinien zawrzeć dane osobowe umożliwiające jego identyfikację, np. imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Marsh umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Marsh.
6. Na żądanie klienta będącego osobą fizyczną Marsh potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji/skargi, w formie żądanej przez klienta.

§ 3

Rozpatrywanie reklamacji i skarg złożonych przez osoby fizyczne

1. Marsh rozpatruje reklamację/skargę klienta będącego osobą fizyczną złożoną zgodnie z wymogami odnośnie miejsca i formy, określonymi w § 2 Procedury.
2. Marsh rozpatruje reklamację/skargę, o której mowa w ust. 1, i udziela klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji/skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji/skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Marsh w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją/skargą:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Marsh udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację/skargę w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
5. Marsh udziela klientowi będącemu osobą fizyczną odpowiedzi na reklamację/skargę pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. Klient może złożyć taki wniosek razem ze złożeniem reklamacji/skargi.
6. Odpowiedź Marsh na reklamację/skargę klienta będącego osobą fizyczną zawiera minimum:
 - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja/skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Marsh w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy;
 - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Marsh ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - e. w przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta wynikających z reklamacji/skargi – pouczenie o możliwości:
 - i. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, w trybie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 2270 z późn. zm.);
 - ii. wystąpienia z wnioskiem o rozwiązanie sporu w drodze pozasądowego postępowania do Rzecznika Finansowego;
 - iii. wystąpienia z powództwem przeciwko Marsh do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
7. W przypadku niedotrzymania przez Marsh terminów, o których mowa w ust. 2 i 3, reklamacja/skarga jest uważana za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

§ 4

Składanie reklamacji i skarg przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej

1. Klient Marsh będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć do Marsh reklamację w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową.

2. Klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może złożyć reklamację/skargę w każdej formie, w tym:
 - a. w formie pisemnej - osobiście, w placówkach, określonych w § 2 ust. 2, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe na adres: siedziby Marsh Sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 98, 00-807 Warszawa (z dopiskiem „Dział Reklamacji”) oraz każdej pozostałej placówki określonej w ust. 2;
 - b. ustnie - telefonicznie pod numerem: +48 (22) 456 42 09 lub + 48 (22) 376 18 79 albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w placówkach, określonych w § 2 ust. 2;
 - c. w formie elektronicznej na adres email: reklamacje@marsh.com
3. Składając reklamację/skargę klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej może zastosować formularz reklamacji/skargi dostępny na stronie internetowej Marsh pod adresem: <http://bit.ly/Zalacznik-2> .
4. W treści reklamacji/skargi klient będący osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej powinien zawrzeć dane umożliwiające jego identyfikację, np. firmę, adres siedziby, numer KRS, oraz numer polisy ubezpieczenia, jeśli klient zawarł za pośrednictwem Marsh umowę ubezpieczenia, a także opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Marsh.
5. Na żądanie klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej Marsh potwierdzi złożenie przez klienta reklamacji, w formie żądanej przez klienta.

§ 5

Rozpatrywanie reklamacji/skarg złożonych przez osoby prawne i spółki nieposiadające osobowości prawnej

1. Marsh rozpatruje reklamację klienta będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej złożoną zgodnie z wymogami określonymi w § 4 Procedury.
2. Marsh rozpatruje reklamację/skargę, o której mowa w ust. 1, i udziela klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji/skargi. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji/skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2, Marsh w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji/skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Marsh udziela klientowi będącemu osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej odpowiedzi na reklamację/skargę w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika.
5. W przypadku nieudzielenia przez Marsh odpowiedzi na reklamację/skargę w terminach, o których mowa w ust. 2 i 3, reklamacja/skarga jest uważana za uznaną.

§ 6

1. W przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem Internetu, klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21.05.2013 r. - adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.

Załącznik nr 1 do Regulaminu rozpatrywania reklamacji/skarg złożonych przez Klientów Marsh Sp. z o.o.

**FORMULARZ ZŁOŻENIA REKLAMACJI/SKARGI PRZEZ KLIENTÓW MARSH SP. Z O.O.
BĘDĄCYCH OSOBĄ FIZYCZNĄ**

.....
miejsowość, data

Dane Klienta składającego reklamację/skargę:

Imię i nazwisko:

.....

PESEL/nr dowodu osobistego:

.....

Adres miejsca zamieszkania:

.....

Numer polisy ubezpieczenia:

.....

Treść reklamacji/skargi:

.....
.....
.....
.....
.....

Wnoszę o udzielenie przez Marsh Sp. z o.o. odpowiedzi na złożoną przeze mnie reklamację pocztą elektroniczną na adres email:

.....
podpis Klienta

Administratorem Pani/Pana Danych Osobowych zawartych w niniejszym formularzu jest Marsh sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 98, 00-807 Warszawa (dalej: Marsh). Podanie danych nie jest obowiązkowe, ale niezbędne do rozpatrzenia Pani/Pana reklamacji/skargi.

Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu rozpatrzenia złożonej reklamacji. Podstawą przetwarzania przez Marsh Pani/Pana danych osobowych w ww. celu jest ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz na podstawie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

Możemy przekazać Pani/Pana Dane Osobowe osobom trzecim upoważnionym na podstawie przepisów prawa, które mogą same zażądać dostępu do Pani/Pana danych osobowych.

Pani/Pana dane mogą być przekazywane do państw trzecich i organizacji międzynarodowych o ile podmioty mające siedzibę w tych krajach wdrożyły odpowiednie zabezpieczenia przetwarzanych danych osobowych.

Nasze okresy przechowywania Danych Osobowych oparte są na potrzebach biznesowych i wymogach prawnych. Dane Osobowe przechowujemy tak długo, jak jest to konieczne do celów przetwarzania, dla których informacje zostały zebrane oraz do wszelkich innych dozwolonych, powiązanych celów lub zgodnie z wymogami prawa. Gdy Dane Osobowe nie będą już potrzebne, albo anonimizujemy je nieodwracalnie (i możemy dalej je przechowywać i wykorzystywać w formie zanonimizowanej), albo bezpiecznie niszczymy.

Przysługuje Pani/Panu prawo do dostępu do swoich danych osobowych i otrzymania kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu; sprostowania swoich nieprawidłowych danych; żądania usunięcia danych w przypadku wystąpienia okoliczności przewidzianych w art. 17 RODO; żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 18 RODO; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 21 RODO; przenoszenia dostarczonych danych, przetwarzanych w sposób zautomatyzowany; cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem

Jeżeli uważasz, że Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, może Pani/Pan wnieść skargę do organu nadzorczego (UODO, ul. Stawki 2, Warszawa).

Jeśli potrzebuje Pani/Pan dodatkowych informacji związanych z ochroną danych osobowych lub chce Pani/Pan skorzystać z przysługujących Pani/Panu praw, prosimy o skontaktowanie się z nami wysyłając wiadomość e-mail na adres: iod@marsh.com

Dane osoby przyjmującej reklamację/skargę w imieniu Marsh Sp. z o.o. i informacje dotyczące złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

Stanowisko służbowe:

Data złożenia reklamacji w Marsh Sp. z o.o.:

Sposób złożenia reklamacji w Marsh Sp. z o.o.:

Załącznik nr 2 do Regulaminu rozpatrywania reklamacji/skarg złożonych przez Klientów Marsh Sp. z o.o.

**FORMULARZ ZŁOŻENIA REKLAMACJI/SKARGI PRZEZ KLIENTÓW MARSH SP. Z O.O.
BĘDĄCYCH OSOBĄ PRAWNĄ LUB SPÓŁKĄ NIEPOSIADAJĄCĄ OSOBOWOŚCI PRAWNEJ**

.....
miejsowość, data

Dane Klienta składającego reklamację/skargę:

Firma (nazwa):

.....

Numer KRS/REGON:

.....

Adres siedziby:

.....

Adres email:

.....

Numer polisy ubezpieczenia:

.....

Treść reklamacji/skargi:

.....
.....
.....
.....
.....

.....
Imię i nazwisko oraz podpis osoby upoważnionej/osób
upoważnionych do reprezentowania Klienta

Dane osoby przyjmującej reklamację/skargę w imieniu Marsh Sp. z o.o. i informacje dotyczące
złożonej reklamacji:

Imię i nazwisko:

.....

Stanowisko służbowe:

Data złożenia reklamacji w Marsh Sp. z o.o.:

Sposób złożenia reklamacji w Marsh Sp. z o.o.: