

## INFORMATION OM MARSH AB:S KLAGOMÅLSHANTERING

### Klagomålshantering

Om du inte är nöjd med Marshs förmedling bör du i första hand vända dig till kundansvarig förmedlare och reda ut eventuella missförstånd. Om missnöjet kvarstår finns möjlighet att framföra ett klagomål till Marsh klagomålsansvarig.

Klagomål ska framställas skriftligt och innehålla följande information:

- Information om vem som är klagande samt kontaktuppgifter till klagande
- Information om vad klagomålet gäller och omständigheterna som ligger till grund för klagomålet

Klagomål ska sändas till Marshs Legal Counsel på adress:

Klara Norra Kyrkogata 29,

111 22 Stockholm eller till e-post:

[klagomalsansvarig.Sweden@marsh.com](mailto:klagomalsansvarig.Sweden@marsh.com).

Marsh följer Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution (FFFS 2018:10), vilket bland annat innebär att vi hanterar inkommande klagomål effektivt och på ett omsorgsfullt sätt. Vi bekräftar och registrerar mottagande av klagomål så snart som möjligt, senast inom tre arbetsdagar, till den klagande.

Vidare lämnar vi besked i ett klagomål, så snart som möjligt, senast inom 14 arbetsdagar, till den klagande. Eventuell ytterligare relevant information kan inhämtas innan beslut lämnas. Bekräftelse samt besvarande av klagomål lämnas skriftligen till den klagande.

Dokumentationen av klagomålshanteringen görs i enlighet med tillämpliga personuppgiftslagar, föreskrifter och interna riktlinjer. När lagringsbehovet upphör, kommer dokumenten att raderas. Marsh är dock, enligt Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution (FFFS 2018:10), skyldig att spara dokumentationen i minst tre år.

Twist med Marsh prövas, om inte annat avtalats i uppdragsavtalet, av allmän domstol.

Du som konsument ha även möjlighet att vända dig till Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Allmänna reklamationsnämnden.