



Generelle vilkår

Januar 2019

Formål

Dette dokument fastsætter vilkårene for samarbejdet mellem kunden og Willis Towers Watson I/S (herefter "vi", "os" og "vores").

Dokumentet er gældende fra den 1. januar 2019 og erstatter alle tidligere generelle vilkår.

Introduktion

Willis Towers Watson er blandt verdens største virksomheder med speciale i risikostyring, og vores erfaringer dækker alle brancher og virksomheder verden over.

Vi hører under Willis Towers Watson PLC, som har hjemsted i Irland og er noteret på NASDAQ. Willis Towers Watson PLC er derudover noteret på New York Stock Exchange og er derfor underlagt Sarbanes-Oxleys skærpede regler og retningslinjer for håndtering af klientmidler og opbevaring af kundedata. Når der i nærværende dokument henvises til "**Willis Towers Watson-gruppen**", henvises der til Willis Towers Watson PLC, dets datterselskaber og joint venture-selskaber.

Vi rådgiver og udvikler løsninger inden for risikostyring og tilbyder specialiseret rådgivning inden for bl.a. pension, sundhed, forebyggelse, genoptræning, seniorordninger samt uarbejdsdygtigheds- og arbejdsskadeforsikringer. Vores forsikringsmæglere i Danmark er godkendt af Finanstilsynet.

Ved levering af vores ydelser forpligter vi os til enhver tid til at agere i overensstemmelse med kundens interesser. De specifikt aftalte serviceydelser og øvrige aftalevilkår er reguleret i samarbejdsaftalen mellem kunden og os.

Vi yder ikke rådgivning om skatte-, regnskabs-, lovgivningsmæssige og juridiske forhold (inklusive sanktioner), hvorfor kunden i disse tilfælde bør søge separat rådgivning.

Elektronisk kommunikation

Den primære kommunikationsform mellem kunden og os vil foregå elektronisk i form af e-mails med vedhæftede dokumenter. Denne form for kommunikation betragtes som juridisk bindende.

Ved at anvende den form for kommunikation accepterer parterne de dertil knyttede potentielle risici, herunder, men ikke begrænset til, uautoriseret adgang og virus.

Vi vil, hvor det er muligt, opsætte en TLS-tunneforbindelse (Transport Layer Security) til kunden. Hvis både kundens og vores systemer ikke er konfigurerede til at understøtte TLS, vil e-mails blive sendt ukrypteret og vil måske ikke blive modtaget. Hvis det ikke er muligt at opsætte en TLS-tunneforbindelse, vil e-mails, hvor det er relevant, derfor sikres på anden vis.

Vores sikkerhedspolitik omfatter en antivirus-procedure, og kunden er ansvarlig for at have implementeret egne antivirus-procedurer. Kunden har ligeledes ansvaret for, at e-mails, der er sendt til os, er fuldstændige.

Vores sikkerhedssystemer blokerer bestemte filtyper, herunder, men ikke begrænset til, .rar, .text, .vbs, .mpeg, .mp3, .cmd, .cpl, .wav, .exe, .bat, .scr, .mpq, .avi, .com, .pif, .wma, .mpa, og .mpg. E-mails med vedhæftede filer af denne type vil ikke blive modtaget af os, og kunden vil ikke blive orienteret om blokeringen.

Særlige markedsbestemte indtægter

Vi eller andre medlemmer af Willis Towers Watson-gruppen kan have indgået kontrakter med forskellige forsikringsselskaber, hvor vi påtager os en række administrative opgaver på vegne af forsikringsselskaberne, herunder at indgå bindende aftaler, drive agentur og administrere facilitetaftaler (f.eks. udstedelse af certifikater for forsikringsdækning og beregning af reguleringer).

Derudover tilbyder vi mæglerydelser til forsikringsselskaber i forbindelse med placering af selskabernes genforsikring.

Herudover kan vi eller medlemmer af Willis Towers Watson-gruppen også indgå serviceaftaler med visse forsikringsselskaber om at designe og udvikle forsikringsprodukter til vores kunder. Med sådanne aftaler kan vi modtage betaling fra forsikringsselskaberne for de ydelser.

Betaling for håndtering af administrative opgaver

Medlemmer af Willis Towers Watson-gruppen kan acceptere visse former for betaling fra forsikringsselskaberne for håndtering af administrative opgaver i lande, hvor sådanne betalinger er lovlige og overholder markedsstandarder, der forebygger interessekonflikter. Da forsikringsselskaberne inkluderer administrative udgifter ved fastsættelse af deres præmie, vil den præmie, som bliver præsenteret for kunden, være uændret – uanset om Willis Towers Watson modtager betaling for håndtering af sådanne administrative opgaver eller ej. Hvis kunden ikke ønsker, at Willis Towers Watson modtager betaling fra selskaberne for håndtering af administrative opgaver på kundens forsikringer, vil Willis Towers Watson anmode selskabet om at ekskludere kundens forsikringer fra en sådan ordning.

Som følge af provisionsforbuddet i Danmark vil vi (Willis Towers Watson I/S) aldrig acceptere nogen form for betaling fra et forsikringsselskab (såvel nationalt som internationalt) vedrørende kundens forsikringer. Al betaling til os er en ufravigelig del af samarbejdsaftalen mellem kunden og os.

FATCA

The Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) er en amerikansk lov, der er rettet mod udenlandske finansielle institutioner og andre finansielle formidlere (herunder forsikringsselskaber og -formidlere, som mæglere) for at forhindre skatteunddragelse, der er foretaget af amerikanske borgere og indbyggere gennem offshore-konti.

FATCA gælder kun, hvis kunden er en amerikansk virksomhed, enkeltperson eller et ikke-amerikansk selskab, der betaler præmie via en amerikansk forsikringsmægler til et ikke-amerikansk forsikringsselskab.

For at overholde FATCA skal forsikringsselskaber og -formidlere opfylde visse juridiske krav. Forsikringer, som bliver placeret hos et forsikringsselskab, der ikke overholder FATCA-reglerne, kan udløse en 30% kildeskat på kundens præmie. For at undgå denne kildeskat vil vi kun placere kundens forsikring hos forsikringsselskaber og -formidlere, der overholder FATCA-reglerne. Hvis kunden instruerer os i at gøre noget andet, kræver det kundens forudgående skriftlige tilladelse hertil.

Hvis kunden instruerer os i at placere forsikringer hos et forsikringsselskab eller en forsikringsformidler, der ikke overholder FATCA-reglerne, kan det medføre, at kunden skal betale et ekstra beløb for at dække kildeskatten, der svarer til 30% af den præmie, der dækker amerikansk-baserede risici. Hvis kunden instruerer os i at placere forsikringer hos et forsikringsselskab, der ikke overholder FATCA-reglerne, og kunden ikke accepterer at betale den eventuelle krævede kildeskat på 30%, vil vi ikke placere kundens forsikringer i et sådant forsikringsselskab.

Vi anbefaler, at kunden kontakter egen revisor/skatterådgiver for at få rådgivning om de fulde FATCA-regler.

Levering af oplysninger og immaterialret

Ved "immaterialret" skal forstås enhver oplysning, patent, ophavsret, databaserettigheder, moralsk ret, designret, registreret design, varemærke, servicemærke, domænenavn, metatag, knowhow, metoder, koncepter, teknik, rapport, brugsmode, uregistreret design eller, hvor det måtte være relevant, enhver ansøgning om en sådan ret eller anden industriel eller intellektuel ejendomsret, der findes overalt i verden.

Kundens eller vores ejerskab af immaterialretten (hvor det blev oprettet inden datoen for disse vilkår) ændres ikke af disse vilkår.

Alle immaterielle rettigheder i ethvert (gen)forsikringsaftaledokument, følgeseddel og andre dokumenter, som vi har oprettet som led i leveringen af vores ydelser ("placeringsdokumenter") skal forblive hos os, selvom kunden beholder ejerskabet af alle fysiske placeringsdokumenter. Vi giver hermed kunden en ikke-eksklusiv, evig, royaltifri licens til at bruge og gengive placeringsdokumenterne til kundens egne interne forretningsformål.

Alle aktiviteter, der udføres af os som beskrevet i dette dokument, leveres af os til kundens eksklusive brug, og alle data, anbefalinger, forslag, rapporter og anden information leveret af os i forbindelse med leveringen af vores ydelser er til kundens eget brug. Kunden accepterer, at denne ikke giver tredjemand adgang til disse oplysninger uden vores udtrykkelige skriftlige tilladelse. Vi forbeholder os retten til at gribe ind for at beskytte ophavsretlige oplysninger.

Pengestrømme

I de tilfælde hvor risikopræmie bliver opkrævet af os, sker betaling med frigørende virkning over for selskabet. Hvis et selskab ikke har afgivet frigørelseserklæring til os, vil der blive orienteret om det ved placering af risiko.

Vi er ikke forpligtet til at betale præmie på vegne af kunden, hvis betaling af risikopræmie ikke er modtaget rettidigt. Betalingsfrist til os er 10 dage.

Al betaling kan alene ske via vores officielle betalingskanaler, og præmier betalt til os håndteres som klientmidler i henhold til lovgivningen. Tilbagebetaling af præmie og/eller vederlag sker ved bankoverførsler.

Hvis der er behov for det, kan vi i henhold til hvidvaskningsdirektivet anmode om yderligere dokumentation af indbetalerens identitet.

Eksklusivitet

Alle data, analyser, oplæg, anbefalinger, rapporter og øvrige materialer, der er udarbejdet af os i forbindelse med vores ydelser, er fortrolige og kun til kundens eget brug.

Kunden er forpligtet til ikke at videregive materiale, der er udarbejdet af os, til tredjemand uden forudgående skriftlig tilladelse fra os. Vi forbeholder os ret til at træffe foranstaltninger for at beskytte fortrolige oplysninger.

Databeskyttelse og fortrolighed

Hvis der i dette afsnit er nævnt begreber, som er defineret i Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) ("Persondataforordningen"), skal der tages udgangspunkt i definitionen i Persondataforordningen.

Vi vil til enhver tid behandle alle oplysninger, som vi modtager om kunden som private og fortrolige, samt beskytte dem på samme måde, som vi ville beskytte vores egne fortrolige oplysninger. Oplysningerne vil udelukkende blive anvendt i overensstemmelse med samarbejdsaftalen.

Vi videregiver ikke oplysninger, som vi opbevarer om kunden, til andre uden kundens forudgående samtykke, medmindre:

- i. vi i henhold til lovmæssige krav eller krav fra tilsynsmyndighederne er forpligtet hertil;
- ii. det er nødvendigt for at kunne yde den service, som vi har forpligtet os til at levere til kunden, herunder videregivelse af kundens oplysninger til forsikringsselskaber;
- iii. det er nødvendigt for at kunne levere oplysninger eller ydelser, som kunden har anmodet om, herunder videregivelse af kundens fortrolige oplysninger til advokater;
- iv. det sker internt i Willis Towers Watson- gruppen til brug for administration, udvikling eller drift af Willis Towers Watson-gruppens forretningsområder; eller
- v. det sker på baggrund af kundens anmodning forudsat, at der er givet udtrykkeligt samtykke hertil.

Med undtagelse af det ovenfor anførte accepterer kunden, at vi må:

- i. anvende oplysninger, som vi har modtaget fra kunden (uanset om det er personoplysninger) til udarbejdelse af anonymiserede statistikker, som kan blive delt med tredjeparter. Dette vil som udgangspunkt ske i anonymiseret form, medmindre kunden udtrykkeligt har givet samtykke til, at oplysningerne må videregives i deres fulde form;
- ii. videregive oplysninger vedrørende kundens forsikringsaftale til forsikringsselskaber eller deres agenter, hvis det er nødvendigt for at gøre det muligt for selskaberne at beslutte, hvorvidt de ønsker at forsikre kundens risici eller deltage i en aftale udarbejdet af os, hvor de deltagende forsikringsselskaber (enten helt eller delvist) forsikrer en portefølje af risici uden nødvendigvis at træffe beslutning om indtegning på individuel basis for individuelle risici;
- iii. indsamle og anvende oplysninger om kundens risici, tab, hensættelser og skader til at lave skadesdatabaser, som vi kan anvende til diverse analytiske og statistiske rapporter samt til modeller, værktøjer og (gen)forsikring; og
- iv. videregive oplysninger, som vi har modtaget fra kunden, til kundens forsikringsselskab uden forudgående at informere kunden, til brug for forsikringsselskabets eventuelle anvendelse af genforsikring i forbindelse med forhandling om genforsikringskontrakt. I og med at vi leverer disse ydelser på vegne af selskaberne i deres egenskab som vores kunder, vil vi modtage vederlag fra dem for placeringen og serviceringen af sådan genforsikring.

Kunden accepterer, at vi må anvende kundens virksomhedsnavn og logo i markedsførings- materiale og til intern brug i Willis Towers Watson-gruppen.

Hvis kunden videregiver personlige oplysninger eller på anden måde gør sådanne oplysninger tilgængelige for os, vil vi til enhver tid behandle dem i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder

Persondataforordningen, som beskrevet i vores databeskyttelsespolitik, som kan findes på vores hjemmeside: www.willistowerswatson.com/da-DK/Notices/persondata

Kunden accepterer, at vi og andre medlemmer af Willis Towers Watson-gruppen må opbevare og behandle sådanne oplysninger:

- i. for at kunne levere vores ydelser til kunden;
- ii. for at fremme den effektive ledelse, udvikling eller administration i Willis Towers Watson-gruppen;
- iii. i ethvert land, herunder lande uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde ("EØS"), som ikke nødvendigvis har en tilsvarende databeskyttelseslovgivning. Vi over- fører kun personoplysninger til andre medlemmer i Willis Towers Watson- gruppen, hvis det er nødvendigt for at kunne opfylde vores kontrakt med kunden (f.eks. hvis kunden har forretningsenheder i flere lande). I de tilfælde hvor vi overfører personoplysninger til andre medlemmer af Willis Towers Watson- gruppen uden for EU, sker overførslen på baggrund af en Data Transfer Agreement, som er indgået mellem de relevante Willis Towers Watson- enheder. En sådan aftale forudsætter, at modtageren overholder Persondata- forordningens artikel 28. I de tilfælde hvor personoplysninger overføres til lande uden for EU, som ikke har tilsvarende dataregulering som i EU, sikrer vi således et tilsvarende beskyttelsesniveau; og
- iv. for at efterleve gældende lovgivning samt forebygge og påvise bedrageri, og, hvor det er relevant, samarbejde med tilsynsmyndighederne som beskrevet i vores databeskyttelses- politik, som kan findes på vores hjemmeside: www.willistowerswatson.com/da-DK/Notices/persondata

Kunden skal sikre, at alle personoplysninger er indsamlet og videregivet til os i overensstemmelse med Persondatafor- ordningen og anden gældende lovgivning, som måtte være relevant. Inden oplysningerne videregives til os, skal kunden indhente samtykke fra datasubjektet, hvis lovgivningen foreskriver det. Kunden skal informere de relevante datasubjekter om, at deres personoplysninger, herunder følsomme personoplysninger, videregives til os, og til hvilke formål vi dels behandler oplysningerne, dels indhenter et særskilt samtykke fra datasubjektet.

Kunden sikrer, at alle personoplysninger, herunder følsomme personoplysninger, som videregives til os, er korrekte og, hvor det måtte være relevant, ajourførte. Hvis kunden bliver gjort bekendt med, at nogle personoplysninger er ukorrekte, skal kunden informere os herom.

Kunden vil i rimeligt omfang og efter anmodning bistå os med håndtering af henvendelser, forespørgsler eller klager, som vi har modtaget fra datasubjekter og/eller tilsynsmyndigheder i relation til de personoplysninger, som vi behandler på baggrund af samarbejdsaftalen.

Etisk forretningsetik

Vi tolererer ikke uetisk opførsel hverken i vores egne aktiviteter eller i dem, som vi søger at gøre forretning med. Vi overholder alle gældende love, regler, forskrifter og regnskabsstandarder. Vi overholder i særdeleshed kravene i al gældende lovgivning om slaveri. Vi foretager ikke handlinger, der letter unddragelse af skatter overalt i verden, eller som er i strid med enhver gældende skatteunddragelseslovgivning (herunder, men ikke begrænset til, Storbritanniens lov fra 2017 om økonomisk kriminalitet (UK Criminal Finances Act 2017)).

Compliance

Det er vores politik, at vi og vores medarbejdere skal kende og overholde gældende love, regler og etiske standarder. Derfor arbejder vi ud fra et compliance-program, der skal sikre vores uvildighed, høj kvalitet i vores ydelser og beskyttelse af vores omdømme.

Compliance-programmet understøttes af følgende:

- Code of Conduct
- Placeringspolitik – Willis Towers Watson Excellence Model
- Antibestikkelses- og korruptionspolitik
- Interessekonfliktpolitik
- Gavepolitik

Hvidvaskning

For at overholde gældende regler mod hvidvaskning kan vi i visse tilfælde bede en (ny såvel som eksisterende) kunde om at bekræfte sin identitet. Denne information kan blive videregivet inden for Willis Towers Watson- gruppen og, hvis vi finder det nødvendigt, til tilsynsmyndigheder eller retshåndhævende organer. Det skal bemærkes, at vi har forbud mod at udlevere enhver rapport, som vi udarbejder på baggrund af viden eller mistanke om hvidvaskning, til kunden – dette gælder også det faktum, at der er blevet udarbejdet en rapport.

Vi har systemer, der beskytter vores klienter og os selv mod bedrageri og andre former for kriminalitet, og vi kan anvende tredjemands tjenester til at identificere og verificere kunder. Kundeinformation kan bruges til at forebygge kriminalitet og spore dem, der er ansvarlige. Vi kan tjekke kundens detaljer via databanker for økonomisk kriminalitet. Hvis vi har modtaget falske eller ukorrekte informationer, kan vi være forpligtede til at videregive sådanne detaljer til de relevante tilsynsmyndigheder.

Sanktioner

Visse lande, personer og områder er underlagt sanktioner og Export Control-regler. Vi kan ikke rådgive om overholdelse af sanktioner eller Export Control-regler over for hverken kunder eller forsikringselskaber, og vi kan heller ikke garantere eller på anden måde indestå for forsikringselskabernes holdning til nuværende eller fremtidige sanktionspolitikker.

Overholdelse af gældende sanktioner og Export Control-regler vil altid være kundens anliggende, og kunden bør derfor søge juridisk bistand efter behov. Kunden skal informere os om eventuelle forsikringsforhold, der berører sanktionerede lande.

Vi vil altid overholde alle gældende sanktioner samt lovgivning, både nuværende og fremtidige, og det skal oplyses, at vi kan træffe visse foranstaltninger under forpligtelsen af gældende sanktioner eller lovgivning, f.eks.:

- indefrysning af pengemidler;
- afvise at håndtere eller administrere erstatningskrav, som tilfalder en sanktioneret enhed eller person, enten direkte eller indirekte, medmindre vi kan opnå myndighedens tilladelse; og
- afvise at håndtere fornyelse af en eksisterende forsikring, som tilfalder en sanktioneret enhed eller person, enten direkte eller indirekte, medmindre vi kan opnå myndighedens tilladelse.

Vi kan ikke drages til ansvar for tredjemands handlinger, der er underlagt egne sanktionspolitikker eller øvrige begrænsninger (herunder, men ikke begrænset til, banker eller vekslebureauer).

Interessekonflikter

Der kan opstå situationer, hvor vi oplever, at vi har en interessekonflikt eller på anden måde har en materiel interesse, der relaterer sig til et spørgsmål, som vi håndterer. Vi kan f.eks. blive bedt om at udpege en taksator på vegne af et forsikringsselskab, eller vi kan opleve, at der er en konflikt mellem to kunders interesser.

Vi har procedurer for konflikthåndtering, og vi forsøger så vidt muligt at undgå interessekonflikter. Hvis en konflikt er uundgåelig, vil vi forklare situationen og håndtere den på en måde, så vores kunder stilles lige.

Forsikringsmarkedet er komplekst, og der kan være andre forhold, der ikke er beskrevet her som kan skabe interessekonflikter – uanset omstændighederne vil vi til enhver tid handle i kundens bedste interesse. Hvis der opstår en konflikt, som der ikke er en praktisk løsning på, vil vi trække os tilbage, medmindre kunden ønsker, at vi fortsat agerer på dennes vegne (og kunden skriftligt bekræfter dette).

Klager

Vores klageprocedure følger klageproceduren, som angivet i bekendtgørelse nr. 1219 af 20. november 2019 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager.

Vi bestræber os hele tiden på at sikre, at vores kunder er tilfredse og bliver rådgivet korrekt. Hvis der mod forventning skulle vise sig at være utilfredshed med de ydelser, som vi har leveret, kan kunden henvende sig til vores klageansvarlige.

Willis Towers Watson leverer proaktiv risikorådgivning, der skaber trygge rammer for dansk erhvervsliv. Vi tilbyder et uvildigt og helhedsorienteret syn på risici med udgangspunkt i den enkelte virksomhed og dens medarbejdere. Vi skaber sammenhængende forsikrings- og pensionsløsninger, så virksomheden forebygger tab, får de bedste forudsætninger for vækst og kommer til at stå stærkere i konkurrencen om de største talenter. Willis Towers Watson har mere end 30 års erfaring på det danske marked og er Danmarks største, uvildige rådgiver inden for forsikring, pension og risikostyring. Vi har 400 medarbejdere i Danmark – og mere end 45.000 kolleger i hele verden.

Willis Towers Watson

Nærum	Middelfart	Holstebro	Aarhus	Aalborg
Rundforbivej 303	Nyvang 16	Nupark 49F	Tangen 17	Østre Havnepromenade 24
2850 Nærum	5500 Middelfart	7500 Holstebro	8200 Aarhus N	9000 Aalborg
+45 8813 9600	+45 8813 9300	+45 8813 9400	+45 8813 9400	+45 8813 9200