



Informasjon om klagebehandling i Willis Towers Watson AS

I Willis Towers Watson («WTW») har vi som mål å opptre korrekt og til det beste for våre kunder, forsikringsmarkedene og andre vi har eller kommer i kontakt med.

Dette har vi nedfelt i våre verdier:

- Kundefokus (Client Focus)
- Teamwork (Teamwork)
- Integritet (Integrity)
- Respekt (Respect)
- Excellence (Excellence)

Noen av våre kunder og kontakter kan likevel oppleve at vi ikke opptre slik vi skal eller bør. Vi tar alle henvendelser på alvor og er opptatt av å opptre ryddig og åpent. Alle som har klager eller noe de er misfornøyde med, skal behandles i tråd med våre verdier, og vi skal sørge for å få avklart hva som har skjedd og om det er behov for å gjøre tiltak i den forbindelse.

WTW har en egen klageprosedyre for raskest mulig avklare slike situasjoner. Vi har interne retningslinjer for klagebehandling i samsvar med Rundskriv 4/2019 fra Finanstilsynet og «Guidelines on complaints handling by insurance intermediaries» (EIOPA).

Hva er en klage og hvordan behandler vi den?

WTW-gruppen definerer en klage slik:

“An expression of dissatisfaction, whether written or oral, and whether justified or not, from or on behalf of a client about WTW provision of, or failure to provide, services agreed expressly or customary in the market and alleging that they have suffered (or may suffer) financial loss, material distress or material inconvenience.”

I Norge defineres en klage som følger:

«En misnøye som kommer til uttrykk, muntlig eller skriftlig, fra en person når vedkommende ikke er fornøyd med en forsikringsmeglers eller forsikringsagents forsikringsformidlings-virksomhet. Klagen bør fremsettes skriftlig. Klagebehandling er noe annet enn behandling av krav og anmodninger om oppfyllelse av forsikringsavtalen, opplysninger eller avklaringer.»

Våre retningslinjer gjelder for alle forhold, med unntak av situasjoner der det er uenighet om omfanget eller utførelsen av selve tjenesten WTW leverer, altså spørsmål om det foreligger en mangel eller forsinkelse i forhold det som er avtalt.

Hvordan klage? Hva bør klagen inneholde?

Klager bes sendt oss skriftlig og kan sendes til den av de oppførte du ønsker å kontakte:

- den personen du vanligvis forholder deg til hos oss,



- avdelingslederen i den avdelingen du mener har vist en opptreden ikke har vært som forventet
- vår Compliance Officer

De vil så ta saken videre til vår klageansvarlig.

Av klagen bør det fremkomme:

- hvem som klager og hvordan vi kommer i kontakt med deg (navn, adresse, telefonnr., e-post-adresse),
- hvem (person(er) eller avdeling) klagen gjelder,
- kort forklaring av hva som har skjedd og hvorfor dette ikke oppfyller forventningene dine
- når det skjedde eller ble oppdaget, og
- om det har medført noen uheldige konsekvenser og om du mener du har lidd noe økonomisk tap.

Dokumenter som kan underbygge ditt synspunkt bes vedlagt.

Ønsker du å være anonym, rettes klagen til nærmeste overordnede eller Compliance Officer. I noen tilfeller vil det være behov for å snakke med vedkommende som det klages på for å avklare faktum. Vi vil i så fall ta dette opp med deg, før vi evt går videre med saken.

Hva skjer videre?

Innen 5 dager etter klagemottak, vil du motta en bekreftelse og opplysninger om hva som vil skje videre. Er noe uklart, vil vi be om ytterligere opplysninger. Klagebehandling tar normalt ca. 14 dager, men om det er spesielle forhold som foreligger og det tar lengre tid, vil vi gi deg beskjed.

Alle klager og oppfølgingen logges i vårt interne klageregister. Informasjon fra klageregisteret vil bli benyttet i WTW sitt arbeid for å forbedre service og arbeidsprosesser, for å forhindre fremtidige klager.

Andre klagemuligheter

Er vi ikke enige i klagen, eller vår forklaring på hvorfor situasjonen har oppstått ikke aksepteres, kan klageren klage til Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet og/eller Finansklagenemnda, avhengig av hva klagen gjelder:

Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet
c/o Finanstilsynet
Revierstedet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo
Telefon: 22 93 98 00

<http://www.kredittilsynet.no/forsikringsmeglingsklagenemnda>

eller



Finansklagenemnda
Postboks 53 Skøyen
0212 Oslo
Telefon: 23 13 19 60

Spørsmål om klageprosessen

Skulle du ha spørsmål om klageprosessen kan du kontakte vår Compliance Officer på tlf 23 25 30 54