

**Regulamin świadczenia drogą elektroniczną usług
w związku z Programem ubezpieczenia adwokatów (aktualizacja 4)**

§ 1 Definicje

Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

- 1.1 Agent/Usługodawca - w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną – Marsh Services Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 98, 00-807 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy KRS, numer KRS: 0000042336, NIP 526260520. Marsh Services działa pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego i jest agentem ubezpieczeniowym wpisanym do Rejestru Agentów Ubezpieczeniowych, prowadzonym przez organ nadzoru – Komisję Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, przy Placu Powstańców Warszawy.
- 1.2 Hasło - ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika, ustalanych w celu zagwarantowania autoryzowanego dostępu do określonych Usług w Serwisie.
- 1.3 Login – oznaczenie identyfikacyjne Użytkownika zgłaszającego chęć korzystania z określonych usług w Serwisie.
- 1.4 NRA – Naczelna Rada Adwokacka z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętojerskiej 16, 00-202 Warszawa.
- 1.5 Ogólne Warunki Ubezpieczenia – integralna część Umowy Ubezpieczenia lub Umowy Ubezpieczenia Grupowego; ogólne warunki ubezpieczenia Ubezpieczyciela obowiązujące dla poszczególnych Umów Ubezpieczenia oferowanych przez Ubezpieczyciela.
- 1.6 Polityka Prywatności – integralna część Regulaminu określająca zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników, przechowywania i ochrony informacji, funkcję i cel oprogramowania wprowadzanego do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik oraz zagrożenia związane z korzystaniem z Usług.
- 1.7 Program – Program ubezpieczenia adwokatów na lata 2018-2021 określony w Umowie Generalnej, zmienionej Aneksami nr 1 z dnia 20 grudnia 2017 roku , nr 2 z dnia 18 listopada 2019 roku ,nr 3 z dnia 20 lipca 2020 roku, przedłużony na podstawie Aneksu nr 4 do Umowy Generalnej na lata 2022-2025.
- 1.8 Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z Serwisu i świadczenia usług drogą elektroniczną.
- 1.9 Serwis – oznaczone nazwą systemy stron www, stanowiące zbiór dokumentów HTML statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami, posadowione na serwerze internetowym pod wyznaczonymi adresami oraz posiadające bezpośredni dostęp do ogólnokrajowej sieci przesyłu danych, podłączonej do światowych zasobów Internetu, umożliwiającą Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez NRA i inne podmioty uczestniczące w obsłudze Programu.
- 1.10 Ubezpieczyciel - Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia S.A. z siedzibą w Sopocie, przy ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024812, NIP 5850001690,
- 1.11 Umowa Generalna - Umowa generalna nr TO50/000408/17/A z dnia 5 grudnia 2017 roku zawarta pomiędzy NRA jako Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem ,zmieniona Aneksami nr 1 z dnia 20 grudnia 2017 roku, nr 2 z dnia 18 listopada 2019 roku, nr 3 z dnia 20 lipca 2020 roku, przedłużona na podstawie Aneksu nr 4 do Umowy Generalnej na lata 2022-2025 roku
- 1.12 Umowa Ubezpieczenia Grupowego – Umowa Ubezpieczenia zawarta zgodnie z zapisami Umowy Generalnej nr TO50/000408/17/A z dnia 5 grudnia 2017 roku i jej załącznika 1 pomiędzy NRA, jako Ubezpieczającym, a Ubezpieczycielem w odniesieniu do ubezpieczenia

obowiązkowego OC na lata 2018 -2021 oraz Umowa Ubezpieczenia zawarta zgodnie z zapisami Aneksu nr 4 do Umowy Generalnej nr TO50/000408/17/A z dnia 5 grudnia 2017 roku i załącznika 1 do tego Aneksu pomiędzy NRA, jako Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem.

- 1.13 Umowa Ubezpieczenia – Umowa Ubezpieczenia dobrowolnego zawieranego w okresie do dnia 31 grudnia 2021 roku zgodnie z zapisami załączników 3 – 5 do Umowy generalnej nr TO50/000408/17/A z dnia 5 grudnia 2017 roku oraz Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia pomiędzy Użytkownikiem a Ubezpieczycielem oraz Umowa Ubezpieczenia dobrowolnego zawieranego w okresie od dnia 1 stycznia 2022 roku zgodnie z zapisami załączników 3 - 9 do Aneksu nr 4 do Umowy Generalnej nr TO50/000408/17/A z dnia 5 grudnia 2017 roku oraz Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Ubezpieczycielem. Język/ języki, w których Umowa Ubezpieczenia może być zawarta określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia. Prawo właściwe do zawarcia i wykonania Umowy Ubezpieczenia określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia.
- 1.14 Umowa o współpracy technicznej – Umowa zawarta w dniu 5 grudnia 2017 roku pomiędzy NRA a Ubezpieczycielem dotycząca zasad realizacji Programu zmieniona Aneksem nr 1 z dnia 20 grudnia 2017 roku, Aneksem nr 2 z dnia 18 listopada 2019 roku, Aneksem nr 3 z dnia 20 lipca 2020 roku oraz Aneksem nr 4, zawarta pomiędzy NRA a Ubezpieczycielem dotycząca zasad realizacji Programu na lata 2022-2025.
- 1.15 Usługi – usługi świadczone drogą elektroniczną, o których mowa w Regulaminie.
- 1.16 Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która w jakikolwiek sposób korzysta z Serwisu w tym w szczególności Adwokaci i inne osoby do których skierowany jest Program.
- 1.17 Wniosek (formularz danych) – sporządzony elektronicznie formularz zawierający dane niezbędne do zawarcia Umowy Ubezpieczenia, na podstawie którego dochodzi do zawarcia Umowy Ubezpieczenia, albo do stworzenia wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia.

§ 2. Postanowienia Ogólne

- 2.1 Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z Serwisu, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
- 2.2 Do obsługi Serwisu stosowany jest język polski.
- 2.3 Prawem właściwym do stosowania niniejszego Regulaminu oraz zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną jest prawo polskie.
- 2.4 Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem strony: <https://www.adwokat.marsh-zawodowe.pl/> w formie, która umożliwi pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu.
- 2.5 Każdy Użytkownik powinien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu.
- 2.6 Użytkownik poprzez rozpoczęcie korzystania z Serwisu i/lub przez wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy rejestracji do Serwisu oświadcza, iż w pełni akceptuje i potwierdza zrozumienie warunków Regulaminu i zobowiązuje się do przestrzegania jego postanowień.
- 2.7 Serwis przeznaczony jest do zawierania i obsługi ubezpieczeń objętych Umową Generalną, na warunkach uzgodnionych pomiędzy NRA, a Ubezpieczycielem. Decydując się na zakup ubezpieczenia za pośrednictwem Serwisu, Użytkownik potwierdza, że oferowane w ramach Programu ubezpieczenia jest odpowiednie dla jego potrzeb.

§ 3. Dostęp do Serwisu

- 3.1. Warunkiem korzystania z Serwisu przez Adwokata jest aktywacja konta w Serwisie z wykorzystaniem linku aktywacyjnego przekazanego pocztą e-mail wyłącznie pod warunkiem uprzedniego wskazania go na liście adwokatów wykonujących zawód przekazanej Ubezpieczycielowi przez właściwą Izbę Adwokacką zgodnie z postanowieniami Umowy Technicznej. Użytkownicy Serwisu inni niż Adwokaci muszą dokonać samodzielnej rejestracji w Serwisie zgodnie z procedurą wskazaną w ust. 3.2. niniejszego Regulaminu.
- 3.2. Rejestracja nowego konta Użytkownika innego niż Adwokat w Serwisie odbywa się wg następujących zasad:
 - 3.2.1 Użytkownik, który jest osobą fizyczną rejestruje się w systemie podając na formularzu adres poczty elektronicznej (w celu utworzenia konta i wysyłki maila z linkiem do aktywacji konta) i akceptując Regulamin oraz zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
 - 3.2.2 Poprawnie wypełniony i zaakceptowany przez Użytkownika formularz jest zapisywany w bazie danych Serwisu.
 - 3.2.3 W celu aktywacji konta w Serwisie, należy ustalić hasło do konta otwierając w przeglądarce link aktywacyjny przesłany mailem na podany przy rejestracji adres e-mail
- 3.3. Użytkownik ma obowiązek zachowania w poufności swojego Hasła i nieudostępniania go osobom trzecim.
- 3.4. Serwis umożliwia Adwokatom, którzy dokonali aktywacji konta zmianę wariantu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w ramach ubezpieczenia grupowego zawartego przez Naczelną Radę Adwokacką z Ubezpieczycielem na rzecz adwokatów na podstawie Umowy Ubezpieczenia Grupowego z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Umowie Generalnej oraz wyjątków ustalonych pomiędzy Ubezpieczycielem a Naczelną Radą Adwokacką jako ubezpieczającym w szczególności co do ograniczenia możliwości podwyższenia ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w przypadku zaległości płatności składki.
- 3.5. Serwis umożliwia Adwokatom, którzy dokonali aktywacji konta oraz Użytkownikom, którzy dokonali rejestracji i aktywacji konta zawieranie ubezpieczeń dobrowolnych w zakresie i na warunkach określonych w Umowie Generalnej drogą elektroniczną. Aktywując konto Użytkownik wyraża zgodę przesyłanie informacji i dokumentów, w tym polis, ofert, OWU oraz dokumentu zawierającego informacje o produkcie ubezpieczeniowym, a także informacji, o których mowa w art. 9 ust.1 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. 2017 r. poz. 2486 z dn. 29.12.2017 r.), które mają związek z wnioskowaną lub zawartą umową ubezpieczenia za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w tym wiadomości e-mail, na wskazany przez niego w procesie rejestracji adres mailowy. Na życzenie Użytkownika skierowane na adres NRA.kontakt@marshservices.com Agent zapewnia przekazania ww. dokumentów w formie papierowej na adres korespondencyjny wskazany przez Użytkownika.
- 3.6. Korzystając z Serwisu w zakresie dotyczącym ubezpieczenia podstawowego (odpowiedzialność OC zawodowa) Użytkownik może (z zastrzeżeniami opisanymi w pkt. 3.4. Regulaminu):
 - 3.6.1 przed zawarciem umowy ubezpieczenia, wybrać ochronę ubezpieczeniową w jednym z wariantów ubezpieczenia, o których mowa w Załączniku nr 1 do Umowy Generalnej nr TO50/000408/17/A z dnia 5 grudnia 2017 roku w odniesieniu od ubezpieczenia OC za na lata 2018-2021 i w jednym z wariantów ubezpieczenia, o których mowa w Załączniku nr 1 do Aneksu nr 4 do Umowy Generalnej nr TO50/000408/17/A z dnia 5 grudnia 2017 roku w odniesieniu do ubezpieczenia OC zawodowego na lata 2022-2025, zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, innymi dokumentami dotyczącymi ubezpieczenia, wysokością składki, bądź sposobem obliczenia składki, pełnomocnictwem Ubezpieczyciela udzielonego Agentowi oraz informacją o pośredniku ubezpieczeniowym,
 - 3.6.2 dokonać zmiany sumy ubezpieczenia w obowiązującej umowie ubezpieczenia.

- 3.7. Złożenie deklaracji wyboru lub zmiany wariantu ubezpieczenia podstawowego skutkuje zmianą sumy ubezpieczenia dla danego Adwokata jako ubezpieczonego w ramach Umowy Ubezpieczenia Grupowego i nie stanowi zawarcia odrębnej umowy ubezpieczenia on-line.
- 3.8. Adwokat objęty jest ochroną w zakresie nowego wariantu ubezpieczenia podstawowego od dnia wskazanego przez Adwokata na formularzu (nie wcześniejszego niż dzień następny po złożeniu prawidłowo wypełnionej deklaracji wyboru on-line).
- 3.9. Korzystając z możliwości zakupu ubezpieczenia dobrowolnego Użytkownik może dokonać zakupu ubezpieczenia spośród ubezpieczeń określonych w Załącznikach nr 3, 4 i 5 do Umowy Generalnej w odniesieniu do ubezpieczeń zawieranych do dnia 31 grudnia 2021 oraz spośród ubezpieczeń określonych w Załącznikach nr 3 - 9 do Aneksu nr 4 do Umowy Generalnej nr TO50/000408/17/A z dnia 5 grudnia 2017 roku w odniesieniu do ubezpieczeniem zawieranych od dnia 1 stycznia 2022 roku, zapoznać się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, innymi dokumentami dotyczącymi ubezpieczenia, wysokością składki. Użytkownik w porozumieniu z Ubezpieczycielem może podjąć decyzję o wcześniejszym umożliwieniu zawierania ubezpieczeń dobrowolnych na warunkach określonych w Załącznikach nr 3 -9 do Aneksu nr 4 do Umowy Generalnej nr TO50/000408/17/A z dnia 5 grudnia 2017 roku.
- 3.10. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Umowa Ubezpieczenia zostaje zawarta po zatwierdzeniu zakupu polisy w Serwisie.
- 3.11. Serwis umożliwia pobranie polisy potwierdzającej zawarcie Umowy Ubezpieczenia.
- 3.12. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy aplikacji Serwisu przez Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych, nieprawdziwych, niedokładnych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
- 3.13. Agent nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe lub niekompletne dane przekazane przez NRA lub Izby Adwokackie, jak i wykonanie innych zobowiązań, których wykonanie, zgodnie z Umową Generalną lub Umową o współpracy technicznej, leży po stronie NRA lub Izb Adwokackich.

§ 4. Warunki techniczne świadczenia usług

4.1. Do korzystania z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu wymagana jest poprawnie skonfigurowana jedna z przeglądarek internetowych:

- a) Internet Explorer 11 i nowsze;
 - b) Firefox 50 i nowsze;
 - c) Chrome 56 i nowsze;
 - d) Opera 43 i nowsze.
- włączona obsługa plików Cookies oraz obsługa języka Javascript.

4.2. Za problemy wynikające ze stosowania przeglądarek niespełniających tego wymogu, Agent nie ponosi odpowiedzialności.

§5. Ochrona danych osobowych

- 5.1. Administratorem danych osobowych wprowadzonych przez Użytkowników do Serwisu w celu rejestracji i korzystania ze świadczonych usług drogą elektroniczną jest Agent. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Serwisie w zakresie zawartych przez lub na rzecz Użytkownika umów ubezpieczenia jest Ubezpieczyciel.
- 5.2. Ochronę danych osobowych Użytkowników Serwisu oraz zasady postępowania z danymi osobowymi reguluje Polityka Prywatności.

§6. Zasady odpowiedzialności

- 6.1 Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Użytkownika treści sprzecznych z prawem. W przypadku otrzymania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Użytkownika, Użytkownik może zostać pozbawiony możliwości dostępu do tych danych.
- 6.2 W wypadku, w którym Usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i nie wprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Użytkownika w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
- 6.3 Agent nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wypełnienie formularzy dostępnych w Serwisie przez Użytkownika, a w szczególności nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu dostępnym w Serwisie bez ich wiedzy i zgody.
- 6.4 Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Agenta, dostęp do Serwisu może być czasowo zawieszony na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
- 6.5 Agent nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.

§ 7. Prawa własności intelektualnej.

- 7.1. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa własności intelektualnej.

§ 8. Postępowanie reklamacyjne.

- 8.1. Użytkownik ma prawo składać skargi i reklamacje w sprawach dotyczących Usług, zgodnie z procedurą reklamacyjną Agenta stanowiącą Załącznik do niniejszego Regulaminu <https://www.marshservices.pl/>. Agent nie rozpatruje reklamacji dotyczących udzielonej ochrony ubezpieczeniowej.
- 8.2. Użytkownik ma prawo składać skargi i reklamacje w sprawach udzielonej ochrony ubezpieczeniowej Ubezpieczycielowi zgodnie z procedurą reklamacyjną Ubezpieczyciela <https://www.ergohestia.pl/> .

§ 9. Prawo odstąpienia od Umowy

- 9.1. W przypadku zawarcia przez Użytkownika przy użyciu Serwisu Umowy Ubezpieczenia niezwiązanej z jego działalnością zawodową, Użytkownikowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia bez podania przyczyny w terminie 30 dni.
- 9.2. W przypadku zawarcia przez Użytkownika przy użyciu Serwisu Umowy Ubezpieczenia związanej z jego działalnością zawodową na okres dłuższy niż 6 miesięcy, Użytkownikowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia w terminie 7 dni.
- 9.3. Termin określony w § 9 ust. 9.1. Regulaminu rozpoczyna się w dniu zawarcia Umowy Ubezpieczenia. W przypadku zawarcia przez Użytkownika przy użyciu Serwisu Umowy Ubezpieczenia niezwiązanej z jego działalnością zawodową ww. określony termin rozpoczyna się w dniu poinformowania Użytkownika o zawarciu Umowy Ubezpieczenia.
- 9.4. Odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie zwalnia Użytkownika z obowiązku zapłacenia składki ubezpieczeniowej za okres, w którym Ubezpieczyciel udzielał mu ochrony ubezpieczeniowej.
- 9.6. Oświadczenie o odstąpieniu może być przesłane za pomocą tradycyjnej poczty bądź drogą elektroniczną poprzez przesłanie oświadczenia na adres e – mail: NRA.kontakt@marshservices.com. Wzór oświadczenia załączono do Regulaminu.
- 9.7 Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Ubezpieczenia wystarczy wysłanie przez Użytkownika oświadczenia przed upływem terminów wskazanych w § 9 ust. 9.1. lub 9.2.

§ 10. Postanowienia końcowe

- 10.1. Niniejsza aktualizacja 4 Regulaminu obowiązuje od dnia 17 grudnia 2021 roku .
- 10.2. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Serwisu.
- 10.3. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia zmienionego tekstu Regulaminu na stronach Serwisu. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu po wprowadzeniu tych zmian równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji zmienionej wersji Regulaminu.
- 10.4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, a w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, właściwych przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, ustawy z dnia 17 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń, ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz innych stosownych aktów prawnych.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia zawartej na odległość za pośrednictwem
Serwisu adwokat.marsh-zawodowe.pl

Ja, niżej podpisany/a

Imię:, Nazwisko:, Pesel:, Adres:
..... ;

odstępuję od umowy ubezpieczenia o numerze polisy, zawartej
na odległość za pośrednictwem Serwisu adwokat.marsh-zawodowe.pl .

Oświadczam, że umowa ubezpieczenia została/nie została* zawarta przez mnie w związku z moją
działalnością zawodową.

Czytelny podpis

.....

Data

* niepotrzebne skreślić.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia w przypadku ubezpieczeń związanych z działalnością zawodową może dotyczyć tylko
ubezpieczeń zawartych na okres dłuższy niż 6 miesięcy i może nastąpić w ciągu 7 dni, licząc od dnia zawarcia umowy.

Odstąpienie od umowy ubezpieczenia w przypadku ubezpieczeń niezwiązanych z działalnością zawodową może nastąpić w
ciągu 30 dni, licząc od dnia zawarcia umowy lub poinformowania Użytkownika i jej zawarcia.

**Procedura reklamacyjna Marsh Services Sp. z o.o.
(przyjęta uchwałą Zarządu z dnia 28 września 2018 roku obowiązująca
od dnia 1 października 2018 roku)**

W wykonaniu obowiązków wynikających z ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń i ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym ustala się następującą procedurę reklamacyjną dla Klientów Marsh:

1. Każdy z Klientów Marsh Services jest upoważniony do złożenia reklamacji lub skargi dotyczącej świadczonych usług agencyjnych związanych z działalnością Marsh Services jako multiagenta.
2. Reklamacja lub skarga może być złożona:
 - a. Pisemnie na adres:
Marsh Services Sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 98, 00-807 Warszawa z dopiskiem „Dział Reklamacji”
 - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
reklamacje@marshservices.com
3. W przypadku Klientów – osób fizycznych, dopuszczalne jest również złożenie reklamacji w innych formach przewidzianych ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym tj. w formie telefonicznej lub ustnie do protokołu w biurze Marsh Services.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. Dane podmiotu składającego reklamację w tym dane teleadresowe;
 - b. Dane identyfikujące świadczone usługi agencyjne (numery polis wystawionych przez agenta itp.) wraz ze wskazaniem zastrzeżeń co do świadczonych usług agencyjnych.
5. Marsh Services rozpatruje wyłącznie reklamacje dotyczące świadczonych usług agencyjnych. Zgodnie z przepisami z ustawy z dnia 15 grudnia 2017 roku o dystrybucji ubezpieczeń i ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, właściwy do rozpatrzenia reklamacji co do udzielonego zakresu ochrony ubezpieczeniowej jest wyłącznie zakład ubezpieczeń. Marsh Services przesyła bez zbędnej zwłoki reklamacje Klientów złożone w formie pisemnej lub na trwałym nośniku co do udzielonego zakresu ochrony zakładowi ubezpieczeń, który rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi Klientowi.
6. Rozpatrzenie reklamacji przez Marsh Services następować będzie bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

7. W skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, Marsh Services przekaże Klientowi przed upływem 30 dni na rozpatrzenie reklamacji informację, w której:
 - a. wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - b. wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
8. Odpowiedź na reklamację będzie wysyłana na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta do kontaktów z Marsh Services. W przypadku reklamacji osób fizycznych, odpowiedź na reklamację będzie wysyłana w formie papierowej na adres Klienta. Jeżeli Klient chciałby uzyskać odpowiedź na reklamację w formie mailowej powinien zaznaczyć to wyraźnie w treści reklamacji podając adres swojej poczty elektronicznej lub przesać Marsh Services taki wniosek w dowolnym czasie przed wysłaniem mu odpowiedzi w formie pisemnej.
9. Za datę udzielenia odpowiedzi uważa się datę jej wysłania do Klienta.
10. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi w terminie określonym zgodnie z pkt. 6 lub 7 Procedury, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
11. Procedura reklamacyjna w Marsh Services jest jednostopniowa. Po otrzymaniu odpowiedzi Marsh Services, Klient niezadowolony ze sposobu załatwienia reklamacji może wnioskować o przeprowadzenie procedury mediacyjnej zgodnie z art. 183 (1) kpc poprzez wybranego przez siebie mediatora z listy mediatorów prowadzonej przez Sąd Okręgowy właściwy dla siedziby Marsh Services lub siedziby/miejsca zamieszkania Klienta. Mediacja prowadzona jest w oparciu o zawartą przez strony umowę o prowadzenie mediacji.
12. Klient będący osobą fizyczną może również skierować wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (Biuro Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa).