



Lista Praw Klienta Willis jest dokumentem potwierdzającym nasze dążenie do ciągłego podnoszenia standardów panujących na polskim rynku oraz metodą przekazywania wartości naszych doświadczeń

W Grupie Willis kulturę obsługi oraz sposób działania określają poniższe zasady:

1. Poprzez „Advocacy Model” Willis reprezentuje najlepiej pojęty interes naszych Klientów. Nasze światowe zasoby są wykorzystywane do zrozumienia zasad działalności firmy, całej branży oraz indywidualnych potrzeb. Proponowanie indywidualnych rozwiązań naszym Klientom jest naszym głównym celem i gwarancją zaspokojenia wszystkich potrzeb nabywcom naszych usług.
2. Wraz z podjęciem się obsługi każdego nowego Klienta Willis przedstawi zakres oferowanych usług wraz z deklaracją o zasadach wynagradzania tak jak to opisano w Willis Service Model oraz TOBA (Terms of Business Agreement).
3. Przed podjęciem jakichkolwiek działań rozmawiamy z naszymi Klientami na zasadach przejrzystej, kompletnej oraz szczerzej wymiany informacji.
4. Klienci mają postawiony do dyspozycji numer telefonu, pod który mogą kierować wszelkie uwagi o jakości świadczonych przez nas usług. Klienci mają prawo do komentarzy, krytyki oraz do wnoszenia propozycji usprawnienia naszej obsługi.
5. Willis wymaga, aby jego pracownicy skupiali się na swoich obowiązkach oraz prezentowaniu w pełni transparentnej postawy wobec Klientów.
6. Zabrania się pracownikom Willis przyjmowania jakichkolwiek prezentów, uczestnictwa w imprezach oraz wycieczkach organizowanych przez Ubezpieczycieli, które mogłyby powodować wyobrażenie, że stoją w konflikcie z interesem Klienta.
7. Willis nie pobiera żadnych dodatkowych wynagrodzeń od Zakładów Ubezpieczeń.
8. Willis prowadzi działalność zgodnie z najlepszą wiedzą, zawartą w Willis Excellence Model.
9. Nasi Klienci korzystają ze światowych zasobów wykorzystywanych lokalnie i służących do realizacji założonych celów ekonomicznych i zarządzania ryzykiem.
10. Stosowanie powyższych zasad będzie egzekwowane poprzez regularne kontrole wewnętrzne z włączeniem przeprowadzania wielostopniowych audytów.