

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CLIENTE DE WILLIS

La Declaración de Derechos del cliente de Willis, demuestra nuestro compromiso de mantener el nivel más alto de integridad del sector de la industria y cómo comunicamos el Valor de la Experiencia de Willis.

En Willis, nuestra cultura y nuestras acciones se guían por los siguientes principios:

1. Willis representa los mejores intereses del cliente a través del 'Client Advocate'. Los recursos y servicios globales de Willis están dispuestos para entender al cliente, su industria y sus necesidades individuales. Las recomendaciones y soluciones personalizadas de Willis se verán impulsadas por lo que represente el mejor interés para el mismo. Esta es la pieza central del valor que Willis ofrece a sus clientes.
2. Al inicio de todo nuevo compromiso y en toda renovación posterior, Willis describirá el servicio y el valor que ofrece y cómo se ve compensada por ello, en un lenguaje simple y directo, como parte del Compromiso de Prestación de Servicios y el Modelo de Servicio al Cliente de Willis.
3. Willis escucha antes de actuar. Sus relaciones con los clientes se caracterizarán por una comunicación transparente, completa y franca.
4. Willis valora la información aportada por los clientes sobre la calidad de sus servicios. Los clientes pueden comentar, criticar y sugerir temas de mejora.
5. Willis exigirá que el entrenamiento de todos sus funcionarios incluya mayor énfasis en su obligación de cuidado, lealtad incondicional y absoluta información a sus clientes.
6. Los Asociados de Willis no podrán aceptar obsequios, invitaciones ni viajes por parte de las aseguradoras que puedan representar un conflicto de intereses con sus clientes.
7. Willis no aceptará pagos de comisiones contingentes por parte de Compañías Aseguradoras.*
8. Willis conducirá sus negocios de acuerdo con las pautas de las "mejores prácticas" que están incluidas en el Modelo de Excelencia de Willis.
9. Los clientes de Willis recibirán los beneficios de nuestro enfoque de servicio 'glocal': Nuestros recursos globales disponibles localmente, para ayudar a nuestros clientes a cumplir con sus máximos objetivos en la administración de los riesgos de sus negocios, independientemente de su ubicación geográfica.
10. El cumplimiento de estos principios será monitoreado por una serie de controles internos, que incluyen revisiones periódicas de los manuales de cumplimiento, auditorías, y análisis por parte del Comité de Auditoría de la Junta Directiva de Willis.

**Antes de la fusión con Willis, HRH aceptó compensación de contingencia en algunas de las cuentas de sus clientes. Estas contingencias se suprimirán progresivamente durante un período de tres años, y no se aceptarán contingencias para ningún nuevo cliente de corretaje ni para negocios que se generen después de la adquisición del 1 de octubre de 2008.*

The Willis logo is displayed in a large, blue, serif font. It is centered within a white rectangular area that is part of a larger yellow and white graphic element at the bottom of the page.