



Kundencharta

Unser Engagement für Sie

Bei Monument stehen die Kunden im Mittelpunkt unseres Unternehmens. Wir arbeiten hart daran, einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten, der professionell, effizient und bei Bedarf schnell zugänglich ist. Unsere Kundenservice-Charta beschreibt unsere Serviceverpflichtung und gibt Auskunft darüber, was Sie erwarten können, wenn Sie mit uns in Kontakt treten.

Wer sind wir und was bieten wir an?

Monument Life Insurance DAC ist eine in Irland eingetragene Lebensversicherungsgesellschaft. Wir bieten unsere Dienstleistungen einem breiten Kundenspektrum an, darunter Unternehmen, Treuhandgesellschaften und Privatpersonen, die in eine Reihe von Produkten aus den Bereichen Renten, Versicherungen und Vermögensverwaltung investieren möchten.

Da für die meisten dieser Produkte kein Neugeschäft mehr generiert wird, konzentrieren wir uns auf unsere Bestandskunden und darauf, wie wir ihnen den meisten Wert und den besten Service bieten können.

Unsere Werte

Unsere Unternehmenskultur ist der Schlüssel zu unserer Sorgfaltspflicht gegenüber unseren Kunden.

Untermauert wird dies durch unsere Grundwerte:

- **Verpflichtung und Verantwortung** – wir übernehmen persönlich Verantwortung für unsere Dienstleistungen.
- **Vertrauen** – wir vertrauen und respektieren unsere/n Kunden.
- **Flexibilität** – wir sind anpassungsfähig und konzentrieren uns auf die wichtigsten Prioritäten.
- **Zusammenarbeit** – wir praktizieren und fördern Zusammenarbeit und Teamwork.
- **Lernen** – wir suchen nach Innovations- und Verbesserungschancen.

Was können Sie von uns erwarten?

Prompter, effizienter und professioneller Service

Uns ist bewusst, dass Ihre Zeit kostbar ist. Wenn Sie Informationen von uns benötigen, sollten diese stets:

- korrekt und relevant sein,
- Ihnen kurzfristig und effizient zur Verfügung stehen und
- auf professionelle, respektvolle und höfliche Weise bereitgestellt werden.

Wir halten es für wichtig, unseren Kunden zuzuhören, und unterstützen unsere Mitarbeitenden durch Schulungsmaßnahmen darin.

Klare und offene Kommunikation

Wir legen Wert auf die Verwendung leicht verständlicher Sprache und vermeiden es nach Möglichkeit, Unternehmens(jargon) zu verwenden. So können wir sicherstellen, dass unsere Botschaften klar und präzise sind. Unsere Kommunikation ist stets ehrlich und transparent und wir legen sämtliche relevanten Informationen vollständig offen.

Wahl der Kommunikationskanäle

Wir arbeiten mit den von unseren Kunden bevorzugten Kommunikationskanälen und ermöglichen ihnen während der gesamten Kundenbeziehung nach Belieben einen Wechsel zwischen den verfügbaren Kanälen (E-Mail oder Brief).

Anmerkungen und Beschwerden

Wir verpflichten uns, Beschwerden fair und zügig zu behandeln. Sollten Sie irgendwelche Anliegen haben, erhalten Sie unsere Kontaktdaten von unserem Kundenzentrum oder Sie finden sie im letzten Brief, den Sie von uns erhalten haben.

Fairness und Respekt gegenüber allen Kunden

Jeder Kunde hat zu jeder Zeit das Recht auf eine faire und höfliche Behandlung. Wir versprechen, mit Kompetenz, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit im besten Interesse unserer Kunden zu handeln. Dazu gehört auch die Unterstützung von Kunden, die sich in einer prekären Situation befinden. Sie können dies auf der entsprechenden Portfolioseite für Ihr Produkt unter www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/ nachlesen.

Datenschutz

Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig. Wir halten uns an die Datenschutzbestimmungen und stellen sicher, dass Ihre Daten vertraulich behandelt werden. Ausführliche Informationen über unsere Verfahrensweise diesbezüglich finden Sie in unseren Datenschutzhinweisen in Ihrer Muttersprache. Sie können diese über die entsprechende Portfolioseite für Ihr Produkt unter www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/ aufrufen.

So können Sie uns kontaktieren

Website

In unserem Kundenzentrum finden Sie Informationen zu Kontaktmöglichkeiten sowie Links zu unserem Fondszentrum, zu Produktliteratur und Antragsformularen, sofern verfügbar. Sie haben an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr über unsere Website www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/ Zugriff darauf.

Kontaktieren Sie uns

Die Kontaktinformationen unserer Kundenbetreuung finden Sie im Abschnitt „Kontakt“ auf der entsprechenden Portfolioseite für Ihr Produkt. Bitte verwenden Sie zur Kontaktaufnahme nur diese Angaben. Sollten Sie Zweifel daran haben, ob erhaltene Mitteilungen rechtmäßig von Monument stammen, kontaktieren Sie uns bitte unter den Kontaktinformationen, die in unserem letzten Brief oder unserer letzten Abrechnung angegeben sind.

Helfen Sie uns dabei, Ihnen zu helfen

Wir bemühen uns, alle Kundenanfragen so schnell wie möglich zu beantworten. Bitte machen Sie bei Ihrer ersten Kontaktaufnahme folgende Angaben, damit wir Ihnen den bestmöglichen Service bieten können:

- Ihren vollständigen Namen;
- die Nummer Ihrer Versicherungspolice – diese finden Sie in Ihrer letzten Abrechnung;
- Ihre Kontaktdaten, damit wir Ihnen antworten können.

Möglicherweise müssen wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen, um Sie aus Datenschutzgründen um weitere Informationen zu bitten oder damit wir Sie an das richtige Team verweisen können.

