



# Charte client

## Notre engagement

Nos clients sont au cœur de l'activité de Monument. Nous mettons tout en œuvre pour fournir un service de qualité, professionnel, efficace et facilement accessible lorsque vous en avez besoin. Notre Charte client décrit notre engagement en matière de service et précise ce à quoi vous pouvez vous attendre dans vos échanges avec nous.

## Qui sommes-nous

Monument Life Insurance DAC est une compagnie d'assurance vie enregistrée en Irlande. Nous servons un large éventail de clients, notamment des entreprises, des fiducies et des particuliers, qui investissent dans divers produits tels que les rentes, l'assurance et la gestion de patrimoine.

Comme la plupart de ces produits n'acceptent plus de nouveaux clients, notre priorité est d'offrir la meilleure valeur et le meilleur service à nos clients existants.

## Nos valeurs

Notre culture d'entreprise est la clé de notre devoir de diligence envers nos clients.

*Elle est étayée par nos valeurs fondamentales :*

- **Engagement et responsabilité** – Nous assumons la responsabilité de notre service.
- **Confiance** – Nous faisons preuve de confiance et de respect à l'égard de nos clients.
- **Flexibilité** – Nous avons la capacité de nous adapter et de donner la priorité à vos besoins les plus importants.
- **Collaboration** – Nous encourageons la collaboration et le travail d'équipe.
- **Formation** – Nous recherchons des moyens d'innover et de nous améliorer.

# Ce que nous offrons

## Un service rapide, efficace et professionnel

Nous comprenons que votre temps est précieux et que lorsque vous demandez des informations, celles-ci doivent toujours être :

- précises et utiles,
- fournies rapidement et efficacement et
- de manière professionnelle, courtoise et respectueuse.

Nous estimons qu'il est important d'être à l'écoute de nos clients et de soutenir cet objectif par des mesures de formation du personnel.

## Une communication claire et honnête

Nous encourageons l'utilisation d'un langage accessible et évitons, dans la mesure du possible, l'utilisation d'un jargon ou d'un discours technique propre à l'entreprise. Cela permet de s'assurer que notre message est clair et concis. Nous ferons preuve d'honnêteté et de transparence dans toutes nos communications et divulguerons toutes les informations matérielles pertinentes.

## Le choix des canaux de communication

Nous utilisons le mode de communication préféré de nos clients. Ainsi, ils peuvent changer facilement de mode de communication (e-mail ou courrier) tout au long de notre collaboration.

## Commentaires et plaintes

Nous nous engageons à traiter les plaintes de manière équitable et rapide. Si vous avez des questions, nos coordonnées sont disponibles dans le Customer Centre ou sur la dernière correspondance que vous avez reçue de notre part par la poste.

## Équité et respect pour tous les clients

Chaque client a droit à un traitement équitable et courtois à tout moment. Nous nous engageons à agir avec compétence, soin et diligence dans l'intérêt de nos clients. Il s'agit notamment d'offrir un soutien aux clients qui se trouvent dans une situation vulnérable. Ces informations sont accessibles à partir de la page du portefeuille correspondant à votre produit sur [www.monumentgroup.com/customer-centre-ireland/](http://www.monumentgroup.com/customer-centre-ireland/).

## Protection des données

La confidentialité de vos données personnelles est importante pour nous. Nous respectons la réglementation relative à la protection des données personnelles afin de garantir que vos informations restent privées et soient traitées de manière confidentielle. Vous trouverez tous les détails sur la façon dont nous procédons dans notre Politique de protection des données personnelles dans votre langue préférée. Vous pouvez y accéder à partir de la page du portefeuille correspondant à votre produit sur [www.monumentgroup.com/customer-centre-ireland/](http://www.monumentgroup.com/customer-centre-ireland/)

## Comment nous contacter

### Site Web

Notre Customer Centre contient des informations sur la manière de nous contacter, ainsi que des liens vers notre Espace Fonds, la documentation sur les produits et les formulaires de demande d'indemnisation, le cas échéant. Vous pouvez y accéder 24/7, via notre site Web [www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/](http://www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/)

### Contact

Vous trouverez les coordonnées de notre Équipe d'assistance client dans la section « Contact Us » de la page du portefeuille correspondant à votre produit. Veuillez utiliser uniquement ces informations pour nous contacter. En cas de doute sur la légitimité des communications reçues de Monument, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées dans la dernière lettre ou déclaration que nous vous avons envoyée.

### Aidez-nous à vous aider

Notre objectif est de répondre à toutes les questions de nos clients dans les plus brefs délais. Les informations suivantes sont nécessaires pour nous aider à vous fournir un service de la meilleure qualité possible lorsque vous nous contactez pour la première fois :

- Votre nom complet ;
- Votre numéro de police - disponible sur votre dernier relevé ;
- Vos coordonnées afin que nous puissions vous envoyer une réponse.

Il se peut que nous devions vous contacter pour vous demander des informations supplémentaires à des fins de protection des données personnelles ou pour vous diriger vers l'équipe appropriée.