



Carta dei servizi

Il nostro impegno a voi

Per Monument Life Insurance DAC, i clienti sono la priorità. Ci impegniamo al massimo per fornire un servizio di qualità che sia professionale, efficiente e di facile accesso nei momenti di necessità. La nostra Carta dei servizi illustra il nostro impegno nel fornire i servizi e spiega dettagliatamente ciò che un cliente può aspettarsi in caso di richieste e operazioni con la compagnia.

Chi siamo e cosa facciamo

Monument Life Insurance DAC è una compagnia di assicurazioni sulla vita iscritta al registro delle imprese in Irlanda. Con i nostri servizi ci rivolgiamo a un'ampia gamma di clienti, come aziende, fondi fiduciari e privati, che scelgono di investire in una serie di prodotti che vanno dalle rendite ai prodotti assicurativi fino alla gestione del patrimonio.

Ora non accettiamo più clienti per la maggior parte di questi prodotti, pertanto concentriamo la nostra attività sulla clientela esistente, impegnandoci a garantire il massimo livello di valore e servizio ai nostri clienti.

I nostri valori

La cultura aziendale occupa un ruolo fondamentale nel nostro obbligo di diligenza verso la clientela.

I nostri valori di riferimento consolidano questa visione:

- **Responsabilità:** ci assumiamo la responsabilità personale del servizio che forniamo.
- **Fiducia:** dimostriamo fiducia e rispetto verso i nostri clienti.
- **Flessibilità:** ci adattiamo alle circostanze e ci concentriamo sulle priorità.
- **Collaborazione:** mettiamo in pratica e promuoviamo la collaborazione e il lavoro di squadra.
- **Crescita:** siamo sempre alla ricerca di nuovi modi per innovarci e migliorarci.

Che cosa potete aspettarvi

Un servizio tempestivo, efficiente e professionale

Siamo consapevoli di quanto sia prezioso il vostro tempo e che a ogni richiesta di informazioni, queste devono essere sempre:

- accurate e pertinenti,
- fornite in modo tempestivo ed efficiente, e
- comunicate con professionalità, cortesia e rispetto.

Per noi, l'aspetto più importante è ascoltare e fornire assistenza ai nostri clienti e assicurare una formazione adeguata al nostro personale.

Comunicazione chiara e onesta

Promuoviamo l'utilizzo di un linguaggio di facile comprensione ed evitiamo il più possibile di utilizzare termini tecnici o in uso solo all'interno dell'azienda. Questa strategia contribuisce a garantire una comunicazione chiara e concisa. Per questo adottiamo la massima onestà e trasparenza in tutte le comunicazioni e condividiamo tutte le informazioni pertinenti.

Scelta dei canali di comunicazione

Utilizzeremo il canale di comunicazione preferito da ogni cliente, che avrà la possibilità di scegliere liberamente quale usare di volta in volta tra quelli disponibili – e-mail o posta – per tutta la durata della relazione col cliente..

Commenti e reclami

Ci impegniamo ad attuare una gestione obiettiva e rapida dei reclami. In caso di dubbi, può contattarci ai nostri recapiti chetrova nel nostro Customer Centre o nella corrispondenza più recente ricevuta da noi per posta.

Imparzialità e rispetto nei confronti di ogni cliente

Ogni cliente ha il diritto di aspettarsi sempre un trattamento giusto e cortese. Promettiamo di agire con competenza, cura e diligenza nel migliore interesse di ogni cliente. Questo atteggiamento riguarda anche l'assistenza che prestiamo ai clienti vulnerabili. Può accedere a queste informazioni sulla pagina web corrispondente del portafoglio relativa al prodotto che ha acquistato all'indirizzo www.monumentgroup.com/customer-centre-ireland/.

Protezione dei dati

La privacy dei dati è molto importante per noi. Per garantire la riservatezza e conservazione dei dati e il trattamento confidenziale, ci atteniamo alle normative in materia di protezione dei dati. Il nostro Avviso sulla privacy e protezione dei dati, disponibile nella Sua lingua, contiene tutti i dettagli a riguardo. Può accedere all' Avviso sulla privacy sulla pagina web corrispondente del portafoglio relativa al prodotto che ha acquistato all'indirizzo www.monumentgroup.com/customer-centre-ireland/

Come contattarci

Sito web

Nel nostro Customer Centre troverà i recapiti per contattarci, nonché i link del Centro fondi, la documentazione dei prodotti e i moduli di richiesta risarcimento, se disponibili. Può consultarli 24 ore su 24, 7 giorni su 7, sul nostro sito web all'indirizzo www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/

Contatti

Può trovare i recapiti del personale del Servizio clienti nella sezione “Contacts” della pagina corrispondente del portafoglio relativa al Suo prodotto. La preghiamo di utilizzare solo quei recapiti per contattarci. In caso di dubbi sulla legittimità delle comunicazioni che riceve da Monument, si metta in contatto con noi utilizzando i recapiti indicati nell'ultima lettera o rendicontazione che Le abbiamo inviato.

Ci aiuti ad aiutarla

Facciamo il massimo per rispondere nel più breve tempo possibile a tutte le richieste di informazioni di ogni cliente. Per permetterci di fornirle il servizio della migliore qualità, Le chiediamo di condividere con noi i seguenti dati la prima volta che ci contatta:

- il Suo nome e cognome;
- il numero della Sua polizza (lo trova nell'ultima rendicontazione);
- i Suoi recapiti, così potremo risponderle.

Potremmo doverla contattare per richiedere ulteriori informazioni per motivi di protezione dei dati o per poter inoltrare la Sua richiesta al team adatto.