

Klantenhandvest

Onze verplichtingen aan u

Klanten staan centraal in onze bedrijfsvoering. Bij Monument stellen we alles in het werk om professionele, efficiënte service van hoge kwaliteit te bieden wanneer u dat nodig hebt. In ons handvest voor klantenservice vindt u een beschrijving van onze serviceverplichtingen en wat u van ons kunt verwachten wanneer u met ons zaken doet.

Wie we zijn en wat we doen

Monument Life Insurance DAC is een in Ierland geregistreerde levensverzekeringsmaatschappij. We leveren diensten aan een grote verscheidenheid van klanten, waaronder ondernemingen, trusts en natuurlijke personen, die in diverse producten investeren, van lijfrenten en verzekeringen tot vermogensbeheer.

Aangezien we voor de meeste producten momenteel geen nieuwe klanten aannemen, ligt onze focus op onze huidige klanten en op manieren om hen maximale waarde en optimale service te bieden.

Onze waarden

Onze bedrijfscultuur vormt de sleutel tot onze zorgplicht jegens de klant.

Deze berust op onze kernwaarden:

- **Commitment en verantwoordelijkheid:** wij nemen persoonlijk verantwoordelijkheid voor onze dienstverlening.
- **Vertrouwen:** wij tonen vertrouwen en respect voor onze klanten.
- **Flexibiliteit:** wij passen ons aan en concentreren ons op zaken die de hoogste prioriteit hebben.
- **Samenwerken:** wij stimuleren en praktiseren samenwerking en teamwork.
- **Blijven leren:** wij zoeken altijd naar manieren om te innoveren en zaken te verbeteren.

Wat u kunt verwachten

Snelle, efficiënte en professionele service

We begrijpen dat uw tijd kostbaar is en dat de informatie die wij op uw verzoek verstrekken:

- accuraat en relevant moet zijn,
- tijdig en doelmatig wordt verstrekt, en
- dat dit op een professionele, beleefde en respectvolle manier gebeurt.

We vinden het belangrijk naar onze klanten te luisteren en deze doelstelling te ondersteunen met extra personeelsopleidingen.

Duidelijke, eerlijke communicatie

We stimuleren het gebruik van begrijpelijke taal en vermijden jargon en bedrijfstaal wanneer dat kan. Zo houden we onze communicatie helder en beknopt. We zijn eerlijk en transparant in al onze uitingen en geven volledige openheid van zaken over alle feiten die voor u relevant zijn.

Keuze van communicatiekanalen

We passen ons aan de communicatievoorkeuren van onze klanten aan, zodat zij vrij kunnen kiezen tussen alle beschikbare kanalen, zoals e-mail en post, zolang de relatie met ons bestaat.

Opmerkingen en klachten

We stellen alles in het werk om klachten billijk en snel af te handelen. U vindt onze contactgegevens in ons Customer Centre of in de laatste correspondentie die u van ons met de post hebt ontvangen.

Eerlijke, respectvolle behandeling van alle klanten

Elke klant heeft het recht om altijd eerlijk en beleefd te worden behandeld. Wij beloven altijd professioneel, zorgvuldig en snel te handelen in het belang van onze klanten. Dit betekent dat we ook ondersteuning bieden voor klanten in een kwetsbare situatie. Meer informatie hierover vindt u op de hoofdpagina voor uw product: www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/.

Gegevensbeveiliging

Wij nemen uw privacy serieus. We houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming om te zorgen dat uw gegevens privé blijven en behandeld worden met de vertrouwelijkheid die ze verdienen. Hoe we dit doen, leest u in uw eigen taal in onze Privacyverklaring. Deze vindt u op de hoofdpagina van uw product op www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/

Hoe u contact met ons opneemt

Website

In ons Customer Centre vindt u onze contactgegevens, links naar ons Fund Centre, productdocumentatie en formulieren om een beroep te doen op ons beleid (voor zover beschikbaar). Deze hulpmiddelen zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week toegankelijk via onze website: www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/

Neem contact op met ons

Details over hoe u contact kunt opnemen met ons klantenserviceteam vindt u in het gedeelte 'Contact Us' op de hoofdpagina van uw product. Gebruik alleen deze adressen om contact met ons op te nemen. Als u twijfelt aan de echtheid van berichten van Monument, neem dan contact met ons op via de adresgegevens in de laatste correspondentie of afschrift die we u hebben toegezonden.

Help ons u te helpen

We stellen alles in het werk om vragen van klanten zo spoedig mogelijk te beantwoorden. U kunt ons daarbij helpen door het volgende te vermelden wanneer u contact met ons opneemt:

- uw volledige naam,
- uw polisnummer (dit vindt u in uw laatste afschrift),
- uw contactgegevens, zodat we u kunnen antwoorden.

Het kan zijn dat we u om meer gegevens moeten vragen om u door te verwijzen naar het juiste team of om veiligheidsredenen.

