



Karta klienta

Nasze zobowiązania wobec klientów

W Monument klienci mają kluczowe znaczenie dla naszej działalności. Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić wysokiej jakości usługi, które są profesjonalne, wydajne i łatwo dostępne, gdy ich Państwo potrzebujecie. Karta obsługi klienta określa nasze zaangażowanie w świadczenie usług i zawiera szczegółowe informacje na temat tego, czego mogą Państwo oczekiwać w relacjach z nami.

Kim jesteśmy i czym się zajmujemy

Monument Life Insurance DAC jest firmą ubezpieczeń na życie zarejestrowaną w Irlandii. Obsługujemy szerokie grono klientów, w tym przedsiębiorstwa, fundusze powiernicze i osoby fizyczne, którzy inwestują w różne produkty, takie jak renty dożywotnie, produkty ubezpieczeniowe i zarządzanie majątkiem.

Ponieważ większość tych produktów jest obecnie niedostępna dla nowych klientów, skupiamy się na naszych obecnych klientach i na tym, w jaki sposób możemy zaoferować im najwyższą wartość i jakość obsługi.

Nasze wartości

Kultura naszej firmy jest kluczem do naszego obowiązku dbania o klienta.

Opiera się ona na naszych podstawowych wartościach:

- **Zaangażowanie i odpowiedzialność** – bierzemy osobistą odpowiedzialność za nasze usługi.
- **Zaufanie** – okazujemy zaufanie i szacunek naszym klientom.
- **Elastyczność** – jesteśmy elastyczni i koncentrujemy się na kluczowych priorytetach.
- **Współpraca** – praktykujemy i wspieramy współpracę i pracę zespołową.
- **Nauka** – szukamy sposobów na wprowadzanie innowacji i ulepszeń.

Oczekiwania klientów

Szybka, wydajna i profesjonalna obsługa

Rozumiemy, że Państwa czas jest cenny i że gdy prosicie o informacje, powinny one być zawsze:

- dokładne i na temat,
- dostarczane w sposób terminowy i skuteczny oraz
- dostarczane w profesjonalny, uprzejmy i pełen szacunku sposób.

Widzimy wartość w słuchaniu opinii naszych klientów i wspieramy takie podejście poprzez szkolenia personelu.

Jasna i uczciwa komunikacja

Promujemy używanie łatwego do zrozumienia języka i unikamy używania żargonu korporacyjnego, gdy tylko jest to możliwe. Pomaga to zapewnić, że nasze komunikaty są jasne i zwięzłe. Jesteśmy uczciwi i transparentni we wszystkich komunikacjach i w pełni ujawniamy wszystkie istotne informacje.

Wybór kanałów komunikacji

Współpracujemy z naszymi klientami w zakresie preferowanego przez nich sposobu komunikacji i umożliwiamy im swobodne korzystanie z dostępnych kanałów, takich jak e-mail lub poczta, przez cały czas trwania relacji z klientem.

Komentarze i skargi

Zobowiązujemy się do uczciwego i szybkiego rozpatrywania skarg. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości nasze dane kontaktowe są dostępne w Centrum obsługi klienta lub w ostatniej korespondencji, którą otrzymali od nas Państwo pocztą.

Uczciwość i szacunek dla wszystkich klientów

Każdy klient ma prawo oczekiwać, że zawsze będzie traktowany w sposób uczciwy i uprzejmy. Zobowiązujemy się do umiejętnego działania z rzetelnością i starannością, mając na uwadze dobro naszych klientów. Obejmuje to oferowanie wsparcia klientom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji. Informacje na ten temat można znaleźć na odpowiedniej stronie portfolio danego produktu pod adresem www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/.

Ochrona danych

Prywatność danych jest dla nas ważna. Przestrzegamy przepisów o ochronie danych osobowych, aby zapewnić prywatność i poufność informacji. Szczegółowe informacje o tym, jak to robimy, znajdują się w naszej Informacji o ochronie danych osobowych dostępnej w Państwa języku ojczystym. Można ją znaleźć na odpowiedniej stronie portfolio danego produktu pod adresem www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/

Jak się z nami skontaktować

Strona internetowa

Na stronie Centrum obsługi klienta dostępne są szczegółowe informacje o tym, jak się z nami skontaktować, a także linki do naszego Centrum funduszy, literatury produktowej i formularzy roszczeń, jeśli są dostępne. Dostęp do tych informacji można uzyskać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu za pośrednictwem naszej strony internetowej pod adresem www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/

Jak się z nami skontaktować

Numer telefonu do naszego zespołu Obsługi klienta można znaleźć w sekcji „Kontakt” na stronie odpowiedniego portfolio dla danego produktu. Do kontaktu z nami należy używać wyłącznie tych danych. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do zasadności komunikacji otrzymanej od Monument, prosimy o kontakt z nami przy użyciu danych podanych w ostatnim wysłanym przez nas piśmie lub zestawieniu.

Pomóż nam sobie pomóc

Staramy się odpowiadać na wszystkie zapytania klientów tak szybko, jak to możliwe. Aby pomóc nam w zapewnieniu najwyższej jakości usług, prosimy o podanie następujących informacji przy pierwszym kontakcie z nami:

- Imię i nazwisko
- Numer polisy – można go znaleźć na ostatnim zestawieniu
- Dane kontaktowe, na które mamy wysłać odpowiedź.

Być może będziemy musieli skontaktować się z Państwem, aby poprosić o dalsze informacje w celu ochrony danych lub abyśmy mogli skierować Państwa do właściwego zespołu.