



# Καταστατικό Πελατών

## Οι Δεσμεύσεις μας προς Εσάς

Στη Monument, οι πελάτες αποτελούν θεμελιώδες στοιχείο της επιχείρησής μας. Εργαζόμεστε σκληρά προκειμένου να παράσχουμε μια ποιοτική εξυπηρέτηση η οποία είναι επαγγελματική, αποτελεσματική και προσβάσιμη οποτεδήποτε τη χρειαστείτε. Το Καταστατικό μας περί Εξυπηρέτησης Πελατών οριοθετεί τη δέσμευση εξυπηρέτησής μας και παράσχει λεπτομέρειες ως προς το τι μπορείτε να περιμένετε εφόσον συνεργαστείτε μαζί μας.

## Ποιοί είμαστε και τι κάνουμε

Η Ασφάλειες Ζωής Monument DAC είναι μια εταιρεία ασφαλίσεων ζωής εγγεγραμμένη στην Ιρλανδία. Εξυπηρετούμε ένα ευρύ φάσμα πελατών, συμπεριλαμβανομένου εταιρειών, καταπιστευμάτων και φυσικών προσώπων, όπου επιτρέπεται η επιλογή επένδυσης σε σωρεία προϊόντων όπως ετήσια πρόσδοδα, ασφαλιστικά προϊόντα και διαχείριση κεφαλαίου.

Εφόσον η πλειοψηφία των εν λόγω προϊόντων δεν διατίθεται πλέον προς νέους πελάτες, η προσοχή μας επικεντρώνεται στην υπάρχουσα πελατεία μας και στον τρόπο κατά τον οποίο μπορούμε να προσφέρουμε βέλτιστη αξία και εξυπηρέτηση προς εσάς.

## Οι Αξίες Μας

Η εταιρική κουλτούρα μας αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο της ευθύνης υποστήριξης των πελατών μας.

*Αυτό υποστηρίζεται από τις θεμελιώδεις αξίες μας:*

- **Δέσμευση & Υποχρέωση** - αναλαμβάνουμε προσωπική ευθύνη ως προς την εξυπηρέτησή μας.
- **Εμπιστοσύνη** – επιδεικνύουμε εμπιστοσύνη και σεβασμό στους πελάτες μας.
- **Ευελιξία** – προσαρμοζόμαστε και επικεντρωνόμαστε σε βασικές προτεραιότητες.
- **Συνεργασία** – εξασκούμε και καλλιεργούμε τις έννοιες της συνεργασίας και της ομαδικότητας.
- **Μάθηση** – αναζητούμε μεθόδους καινοτομίας και βελτίωσης.

# Τι μπορείτε να περιμένετε

## Άμεση, αποτελεσματική και επαγγελματική εξυπηρέτηση

Κατανοούμε πως ο χρόνος σας είναι πολύτιμος και πως όταν επιζητείτε πληροφορίες αυτές θα πρέπει πάντοτε να είναι:

- ακριβείς και σχετικές,
- να παρέχονται εγκαίρως και αποτελεσματικά και
- να διατίθενται κατά τρόπο επαγγελματικό, ευγενικό και με σεβασμό.

Αναγνωρίζουμε τη σημαντικότητα του να ακούμε τους πελάτες μας και να υποστηρίζουμε αυτήν την εστίαση προσοχής δια μέσω μέτρων εκπαίδευσης προσωπικού.

## Καθαρή και ειλικρινής επικοινωνία

Πρωθούμε τη χρήση ευκόλως κατανοητής γλώσσας, και αποφεύγουμε τη χρήση εξειδικευμένης/εταιρικής ορολογίας όπου αυτό δύναται να εφαρμοστεί. Αυτό διασφαλίζει τον ξεκάθαρο και περιεκτικό χαρακτήρα των μηνυμάτων μας. Θα είμαστε πάντοτε ειλικρινείς και διαφανείς όσον αφορά το σύνολο των επικοινωνιών μας, ενώ θα εφαρμόζουμε πολιτική πλήρους γνωστοποίησης εν σχέσει με το σύνολο των βασικών πληροφοριών.

## Επιλογή Μέσων Επικοινωνίας

Θα συνεργαστούμε με την προτιμώμενη επιλογή επικοινωνίας των πελατών μας, προκειμένου να επιτρέψουμε στους πελάτες μας την ελεύθερη κίνηση μεταξύ μέσων, λ.χ. μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή ταχυδρομικώς, καθ' όλη τη διάρκεια της πελατειακής σχέσης.

## Σχόλια και παράπονα

Δεσμευόμαστε ως προς τη διαχείριση παραπόνων με δίκαιο και άμεσο τρόπο. Στην περίπτωση όπου διατηρείτε ανησυχίες, τα στοιχεία επικοινωνίας μας είναι διαθέσιμα μέσω του Κέντρου Πελατών μας, ή δια μέσω της πλέον πρόσφατης αλληλογραφίας την οποία έχετε λάβει εκ μέρους μας ταχυδρομικώς.

## Δικαιοκρισία και σεβασμός για το σύνολο των πελατών

Όλοι οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να προσμένουν δίκαιη και ευγενική μεταχείριση ανά πάσα στιγμή. Η υπόσχεση μας αφορά το να ενεργούμε με ικανότητα, φροντίδα και επιμέλεια ως προς την εξυπηρέτηση των βέλτιστων συμφερόντων των πελατών μας. Αυτό συμπεριλαμβάνει την παροχή υποστήριξης σε πελάτες οι οποίοι περιέρχονται σε ευάλωτες συνθήκες. Μπορείτε να λάβετε πρόσβαση σε αυτό δια μέσω της σχετικής σελίδας χαρτοφυλακίου του προϊόντος σας στο [www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/](http://www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/).

## Προστασία Δεδομένων

Η ιδιωτικότητα των δεδομένων σας είναι σημαντική για εμάς. Συμμορφωνόμαστε με τους κανονισμούς Προστασίας Δεδομένων, προκειμένου να διασφαλίσουμε πως τα δεδομένα σας διατηρούν τον ιδιωτικό χαρακτήρα τους και πως μεταχειρίζονται με την εμπιστευτικότητα η οποία τους αρμόζει. Πλήρεις λεπτομέρειες αναφορικά με το πως αυτό εμπεριέχεται στην Γνωστοποίηση Ιδιωτικότητας Προστασίας Δεδομένων μας στην τοπική γλώσσα σας. Μπορείτε να λάβετε πρόσβαση σε αυτό μέσω της σχετικής σελίδας χαρτοφυλακίου του προϊόντος σας στον ιστότοπο [www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/](http://www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/)

## Πως να Επικοινωνήσετε ΜαζίΜας

### Ιστότοπος

Το Κέντρο Πελατών μας εμπεριέχει λεπτομέρειες όσον αφορά το πως να επικοινωνήσετε μαζί μας, καθώς και εν σχέσει με την παροχή συνδέσμων προς το Κέντρο Κεφαλαίων μας, τα έγγραφα προϊόντων, και τα έντυπα αξίωσης ασφαλιστηρίων κατά περίπτωση. Μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε αυτό 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα μέσω της ιστοσελίδας μας στο [www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/](http://www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/)

### Επικοινωνήστε μαζί μας

Μπορείτε να βρείτε λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας με την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών στην ενότητα «Επικοινωνήστε μαζί μας» της σχετικής σελίδας χαρτοφυλακίου για το προϊόν σας. Παρακαλείστε όπως χρησιμοποιήσετε παρά μόνο αυτές τις πληροφορίες προκειμένου να επικοινωνήσετε μαζί μας. Σε περίπτωση όπου διατηρείτε οιαδήποτε αμφιβολία ως προς την νομιμότητα των επικοινωνιών που λαμβάνετε εκ μέρους της Monument, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε μαζί μας χρησιμοποιώντας τις λεπτομέρειες οι οποίες σας παρασχέθηκαν δια μέσω είτε της τελευταίας επιστολής που σας αποστείλαμε ή δια μέσω της τελευταίας ενημερωτικής επιστολής που σας αποστείλαμε.

### Βοηθήστε Μας Προκειμένου Να Σας Βοηθήσουμε

Καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια προκειμένου να απαντήσουμε το σύνολο των ερωτημάτων πελατών το συντομότερο δυνατόν. Προκειμένου να μας βοηθήσετε στην παροχή της βέλτιστης ποιοτικής εξυπηρέτησης προς εσάς, παρακαλούμε να μας παρέχετε τα παρακάτω κατά την πρωταρχική επικοινωνία σας μαζί μας:

- Το πλήρες ονοματεπώνυμο σας
- Τον αριθμό ασφαλιστηρίου σας - μπορείτε να τον βρείτε στο τελευταίο ενημερωτικό σημείωμά σας

- Τα στοιχεία επικοινωνίας σας ούτως ώστε να σας παράσχουμε απάντηση.

Ενδέχεται να χρειαστεί να επικοινωνήσουμε μαζί σας προκειμένου να σας ρωτήσουμε επιπλέον πληροφορίες για σκοπούς προστασίας δεδομένων, ή προκειμένου να σας κατευθύνουμε στην σωστή ομάδα.