



Carta del cliente

Nuestro compromiso con usted

En Monument, los clientes son lo principal. Nos esforzamos por ofrecer un servicio de calidad que sea profesional, eficiente y de fácil acceso cuando lo necesite. Nuestra carta de servicio al cliente describe nuestro compromiso de servicio y detalla qué puede esperar de nosotros.

Quiénes somos y qué hacemos

Monument Life Insurance DAC es una compañía de seguros de vida registrada en Irlanda. Atendemos a una amplia variedad de clientes, incluidas empresas, uniones de empresas y particulares, que apuestan por invertir en una gama de productos que van desde rentas vitalicias hasta productos de seguros y gestión de patrimonios.

Dado que la mayoría de estos productos ya no están abiertos a nuevas operaciones, nos centramos en nuestros clientes actuales y en cómo podemos ofrecerles el mejor valor y servicio.

Nuestros valores

Nuestro deber de atender al cliente correctamente es fundamental en la cultura de nuestra empresa.

Todo esto se basa en nuestros valores principales:

- **Compromiso y responsabilidad:** Asumimos la responsabilidad personal de nuestro servicio.
- **Confianza:** Mostramos confianza y respeto por nuestros clientes.
- **Flexibilidad:** Nos adaptamos y centramos en lo más importante.
- **Colaboramos:** Practicamos y fomentamos tanto la colaboración como el trabajo en equipo.
- **Aprendemos:** Buscamos formas de innovar y mejorar.

Qué puede esperar

Servicio rápido, eficaz y profesional

Entendemos que su tiempo es oro y que, cuando pide información, siempre tiene que ser:

- precisa y pertinente,
- puntual y eficaz y
- profesional, educada y respetuosa.

Para nosotros, es imprescindible escuchar a nuestros clientes y respaldar este enfoque con medidas de formación del personal.

Comunicación clara y sincera

Promovemos el uso de un lenguaje claro y , en la medida de lo posible, evitamos el argot y la jerga corporativa. Esto contribuye a garantizar la claridad y concisión de nuestro mensaje. Nuestras comunicaciones se rigen por la sinceridad y la transparencia. Asimismo, ofreceremos toda la información relevante.

Elección de los canales de comunicación

En nuestra relación con los clientes, utilizamos la opción de comunicación que ellos prefieren. Pueden elegir entre los distintos canales disponibles, es decir, correo electrónico o correo postal.

Comentarios y quejas

Nos comprometemos a tratar cualquier reclamación de forma rápida y ecuánime. Si tiene alguna duda, nuestros datos de contacto están disponibles en nuestro centro de atención al cliente o en la correspondencia más reciente que le hayamos enviado por correo postal.

Justicia y respeto para todos los clientes

Todo cliente tiene derecho a esperar un trato justo y educado en todo momento. Nuestro compromiso es actuar con destreza, cuidado y diligencia en el mejor interés de nuestros clientes. Esto incluye prestar apoyo a los clientes que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Puede consultar esta información en la página de la cartera correspondiente a su producto en www.monumentgroup.com/customer-centre-ireland/.

Protección de datos

La privacidad de sus datos es importante para nosotros. Cumplimos la normativa en materia de protección de datos para garantizar la privacidad de su información y la confidencialidad correspondiente. Encontrará información detallada al respecto en su lengua materna en nuestra declaración de protección de datos. Puede consultarla en la página de la cartera correspondiente a su producto en www.monumentgroup.com/customer-centre-ireland/

Cómo contactar con nosotros

Página web

En nuestro centro de atención al cliente encontrará información sobre cómo ponerse en contacto con nosotros, así como enlaces a nuestro centro de fondos, documentación sobre productos y formularios de reclamación de pólizas, si los necesitara. Puede consultarlos en cualquier momento a través de nuestra página web en www.monumentregroup.com/customer-centre-ireland/

Contacto

Encontrará detalles sobre cómo ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en la sección «Contacto» de la página de la cartera correspondiente a su producto. Utilice exclusivamente estos datos para ponerse en contacto con nosotros. Si tiene alguna duda sobre la legitimidad de las comunicaciones que recibe de Monument, póngase en contacto con nosotros mediante los datos que figuran en la última carta o extracto que le hayamos enviado.

Ayúdenos a ayudarle

Nos esforzamos por responder a todas las consultas de los clientes lo antes posible. Para ayudarnos a prestarle un servicio de la mejor calidad, le rogamos que nos facilite los siguientes datos cuando se ponga en contacto con nosotros por primera vez:

- Su nombre completo
- Su número de póliza, el cual encontrará en su último extracto
- Sus datos de contacto para que podamos darle una respuesta.

Quizás tengamos que ponernos en contacto con usted para pedirle más información a efectos de protección de datos o para poder dirigirle al equipo adecuado.