

## Kundenservice-Leitfaden

### Unsere Verpflichtungen Ihnen gegenüber

Bei Monument Assurance Luxembourg S.A. („MAL“) stehen unsere Kunden einschließlich Versicherungsnehmer und Bezugsberechtigte im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir legen großen Wert darauf, einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten, der professionell, zuvorkommend und effizient ist.

Dieser Kundenservice-Leitfaden stellt MAL vor, erläutert anschließend unsere Werte, zeigt auf, was Sie in der Zusammenarbeit mit uns erwarten können, und schließlich die verschiedenen Möglichkeiten, wie sie mit uns Kontakt aufnehmen können. Diese Form der Transparenz zielt darauf ab, die Kundenbindung, das Vertrauen und die Zuversicht zu stärken und damit den Ruf von MAL und der gesamten Monument Re Gruppe zu verbessern.

---

### Wer wir sind und was wir tun

MAL ist ein in Luxemburg ansässiges Lebensversicherungsunternehmen, das der Aufsicht des Commissariat aux Assurances unterliegt und Niederlassungen in Deutschland, Italien und Spanien hat.

MAL bedient eine Vielzahl unterschiedlicher Kunden, darunter Privatkunden und Unternehmen. Unser Bestand besteht aus direkt gezeichnetem Geschäft im Rahmen des freien Dienstleistungsverkehrs, über die Niederlassungen gezeichnetes Geschäft, oder aus übernommenen Beständen anderer regulierter Versicherungsgesellschaften.

Unser Produktportfolio umfasst:

- Rentenversicherungen
- Betriebliche Altersversorgung
- Fondsgebundene Lebensversicherungen (Unit-Linked)
- Klassische kapitalbildende Lebens- und Rentenversicherungen
- Risikolebensversicherungen
- Kapitallebensversicherungen

Monument Assurance Services Luxembourg S.à r.l. („MASL“), eine hundertprozentige Tochtergesellschaft von MAL, verwaltet im Auftrag von MAL gemäß einem Dienstleistungsvertrag die Versicherungsportfolios von MAL.

Alle Produkte von MAL sind für das Neugeschäft ausgeschlossen. Unser Fokus liegt daher ausschließlich auf unseren bestehenden Kunden und der bestmöglichen Betreuung im Rahmen der bestehenden Vertragsbedingungen.

## Unsere Werte

Eine hohe Servicequalität und Mehrwert für unsere Kunden sind fest in unserer Unternehmenskultur verankert. Unsere fünf Werte-Säulen, die wir in unserem täglichen Geschäft anwenden, sind:

- Verpflichtung und Verantwortung – wir übernehmen persönliche Verantwortung für unsere Dienstleistungen
- Vertrauen – wir begegnen allen unseren Kunden mit Vertrauen und Respekt.
- Flexibilität – wir sind anpassungsfähig und konzentrieren uns auf wichtige Prioritäten
- Zusammenarbeit – wir praktizieren und fördern Zusammenarbeit und Teamgeist
- Entwicklung – wir streben Innovation und kontinuierliche Verbesserung an

---

## Was Sie von uns erwarten können

### Servicequalität

Wir wissen, dass Ihre Zeit kostbar ist, und wenn Sie Informationen anfordern, sollten diese stets:

- korrekt, relevant und gegebenenfalls ausreichend sein, damit Sie fundierte Entscheidungen treffen können,
- zeitnah und effizient bereitgestellt werden,
- auf professionelle, höfliche und respektvolle Weise übermittelt werden.

Unsere Mitarbeiterschulungen sowie unsere Kontrollsysteme sind auf diese Ziele ausgerichtet um die oben genannten Kriterien zu erfüllen. Unsere Verpflichtung ist es, alle Kunden fair zu behandeln und unsere Mitarbeiter in dieser Hinsicht zu schulen, um die höchste Servicequalität sicherzustellen.

### Klare und transparente Kommunikation

Wir bemühen uns um klare und verständliche Sprache und vermeiden grundsätzlich, soweit möglich, Fachjargon und technische Begriffe. Dies trägt dazu bei, dass unsere Botschaften klar, prägnant und verständlich sind.

Wir sind in unserer gesamten Kommunikation ehrlich und transparent und legen alle relevanten Informationen vollständig dar.

Unsere Kontaktdaten sind auf sämtlicher Korrespondenz angegeben, die Sie von uns erhalten, mit speziellen Kontaktstellen für unsere Niederlassungen in Deutschland, Italien und Spanien.

### Wahl der Kommunikationskanäle

Wir sind bestrebt, mit unseren Kunden über die von ihnen bevorzugten Kommunikationskanäle zusammenzuarbeiten und ihnen zu ermöglichen, während der gesamten Vertragsbeziehung frei zwischen diesen Kanälen (z. B. E-Mail, Telefon, Post) zu wechseln. Bei der Offenlegung und Weitergabe von Informationen stellen wir stets sicher, dass alle für uns geltenden Gesetze und Vorschriften eingehalten werden.

## Beschwerden

Wir verpflichten uns, Beschwerden fair und zügig zu bearbeiten und haben hierzu eine eigene Beschwerderichtlinie erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter den folgenden Links

[Complaints\\_notice\\_FR.pdf](#)

[Complaints\\_notice\\_DE.pdf](#)

[Complaints\\_notice\\_ITA.pdf](#)

[Complaints\\_notice\\_ES.pdf](#)

## Fairness und Respekt für alle Kunden

Jeder Kunde hat das Recht, stets eine faire und respektvolle Behandlung zu erwarten. Wir sind bestrebt, im besten Interesse unserer Kunden mit der gebotenen Kompetenz, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit zu handeln. Dazu gehört auch die Unterstützung von Kunden in schwierigen Lebenssituationen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter:

[www.monumentassurance.lu/customercommitments](http://www.monumentassurance.lu/customercommitments).

## Datenschutz

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns wichtig. Wir halten uns an die Datenschutzbestimmungen, um sicherzustellen, dass Ihre Daten vertraulich behandelt werden.

Detaillierte Informationen finden Sie in unserer Datenschutzrichtlinie:

[https://www.monumentassurance.lu/data\\_protection.html](https://www.monumentassurance.lu/data_protection.html)

---

## Kontaktaufnahme

### Website

Auf unserer Website finden Sie alle Kontaktdaten der MAL-Büros und -Niederlassungen. Bitte klicken Sie auf den folgenden Link: <https://www.monumentassurance.lu/>.

### Damit wir Ihnen optimal helfen können

Wir bemühen uns, alle Kundenanfragen so schnell wie möglich zu beantworten. Um uns dabei zu helfen, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten, geben Sie uns bitte bei Ihrer ersten Kontaktaufnahme folgende Informationen:

- Ihren vollständigen Namen
- Ihre Policennummer (zu finden auf Ihrer letzten Versicherungsmitteilung)
- Ihre Kontaktdaten, damit wir Ihnen antworten können

Gegebenenfalls werden wir Sie aus Sicherheitsgründen oder zur Weiterleitung an die zuständige Fachabteilung um weitere Informationen bitten.

---

Datum der Veröffentlichung: 24. September 2025