

CHARTRE DE SERVICE CLIENT

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

Chez Monument Assurance Luxembourg S.A. (« MAL »), les clients (y compris les preneurs d'assurance et les bénéficiaires de prestations d'assurance) sont au cœur de notre activité. Nous nous engageons à fournir un service de qualité, professionnel, courtois et efficace.

La présente Charte de Service Client présente MAL, explique nos valeurs, ce que vous pouvez attendre de vos interactions avec nous, ainsi que les différents moyens de communication à votre disposition. Cette transparence vise à renforcer la fidélité, la confiance et la crédibilité de nos clients, et ainsi à améliorer la réputation de MAL et du groupe Monument Re.

QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS

MAL est une compagnie d'assurance-vie basée au Luxembourg et régulée par le Commissariat aux Assurances, avec des succursales en Allemagne, en Italie et en Espagne.

MAL dessert une clientèle diversifiée, composée de particuliers et d'entreprises. Nos activités sont menées soit directement dans le cadre de la Libre Prestation de Services ou de la Liberté d'Établissement, soit par l'acquisition de portefeuilles d'assurance auprès d'autres compagnies d'assurance-vie réglementées. Notre gamme de produits comprend les rentes, les régimes de retraite collectifs, les contrats d'épargne en unités de compte, les contrats d'épargne à rendement garanti, les assurances vie temporaires et les contrats d'épargne avec capital garanti.

Monument Assurance Services Luxembourg S.à r.l. (« MASL »), filiale détenue à 100 % par MAL, agit pour le compte de MAL dans l'administration des portefeuilles d'assurance de MAL, en vertu d'un contrat de services.

L'ensemble des produits de MAL est fermé à la commercialisation (c'est-à-dire que MAL n'émet plus de nouvelles polices pour de nouveaux clients). Notre priorité est donc de servir au mieux nos clients existants, en leur apportant valeur et qualité de service, dans le respect des conditions contractuelles en vigueur.

NOS VALEURS

L'offre de valeur et de service à haut niveau pour nos clients repose sur la culture d'entreprise de MAL. Nous appliquons cinq piliers de valeurs dans nos activités quotidiennes :

- ✓ **Engagement et Responsabilité** : nous assumons personnellement la qualité de notre service.
- ✓ **Confiance** : nous faisons preuve de respect et de confiance envers nos clients.
- ✓ **Flexibilité** : nous nous adaptons et concentrons nos efforts sur les priorités essentielles.
- ✓ **Collaboration** : nous favorisons le travail d'équipe et la coopération.
- ✓ **Apprentissage** : nous recherchons continuellement l'innovation et l'amélioration.

CE QUE VOUS POUVEZ ATTENDRE

QUALITÉ DU SERVICE

Nous comprenons que votre temps est précieux et, lorsque vous demandez des informations, celles-ci doivent toujours être :

- ✓ Exactes, pertinentes et, le cas échéant, suffisantes pour vous permettre de prendre des décisions éclairées ;
- ✓ Fournies de manière rapide et efficace ;
- ✓ Présentées de façon professionnelle, courtoise et respectueuse.

La formation de notre personnel et notre modèle de contrôle opérationnel sont conçus pour atteindre ces objectifs. Notre engagement est de traiter tous nos clients de manière équitable, et notre personnel est formé en ce sens afin d'assurer les plus hauts standards de qualité de service.

COMMUNICATION CLAIRE ET HONNÊTE

Nous privilégions un langage simple et compréhensible, en évitant autant que possible le jargon technique. Cela garantit que nos messages soient clairs, concis et accessibles. Nous nous engageons à être honnêtes et transparents dans toutes nos communications et à divulguer pleinement toutes les informations pertinentes.

Nos coordonnées figurent sur toute la correspondance que vous recevez de notre part, avec des points de contact dédiés pour nos succursales en Allemagne, en Italie et en Espagne. Nous nous efforçons de communiquer avec vous dans la langue dans laquelle votre contrat a été établi.

CHOIX DES CANAUX DE COMMUNICATION

Nous respectons le choix de nos clients en matière de communication et leur permettons de passer librement d'un canal à un autre (e-mail, téléphone, courrier postal) tout au long de la relation contractuelle. Dans la transmission et le partage d'informations, nous respectons toujours les lois et réglementations applicables.

RÉCLAMATIONS

Nous nous engageons à traiter les réclamations de manière équitable et rapide. Une Note de Traitement des Réclamations dédiée est disponible. Pour plus d'informations, veuillez consulter les liens suivants (disponibles dans les langues des contrats, avec une version anglaise disponible sur demande) :

[Complaints_notice_FR.pdf](#)

[Complaints_notice_DE.pdf](#)

[Complaints_notice_ITA.pdf](#)

[Complaints_notice_ES.pdf](#)

ÉQUITÉ ET RESPECT POUR TOUS LES CLIENTS

Chaque client a le droit d'être traité avec équité et courtoisie. Nous nous engageons à agir avec compétence, soin et diligence dans l'intérêt de nos clients. Cela inclut un accompagnement particulier pour les clients en situation de vulnérabilité. Plus d'informations sont disponibles sur : www.monumentassurance.lu/customercommitments.

PROTECTION DES DONNÉES

La confidentialité de vos données est importante pour nous. Nous respectons les réglementations en matière de protection des données afin de garantir que vos informations restent privées et traitées avec toute la discrétion requise.

Pour plus de détails, veuillez consulter notre Notice de Confidentialité sur : https://www.monumentassurance.lu/data_protection.html.

NOUS CONTACTER



SITE INTERNET

Notre site internet contient l'ensemble de nos coordonnées : <https://www.monumentassurance.lu/>.



AIDEZ-NOUS À VOUS AIDER

Nous nous efforçons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais. Pour nous permettre de vous offrir le meilleur service, merci de nous fournir dès le premier contact :

- ✓ Vos nom et prénom complets ;
- ✓ Votre numéro de police (indiqué sur votre dernier relevé) ;
- ✓ Vos coordonnées pour que nous puissions vous répondre.

Nous pourrions être amenés à vous demander des informations complémentaires à des fins de sécurité ou afin de vous orienter vers l'équipe compétente.

END OF DOCUMENT

