

CARTA DEI SERVIZI AL CLIENTE

I NOSTRI IMPEGNI VERSO DI LEI

Alla Monument Assurance Luxembourg S.A. ("MAL"), i clienti (compresi gli assicurati e i beneficiari delle prestazioni assicurative) sono parte integrante della nostra attività. Ci impegniamo al massimo per fornire un servizio di qualità che sia professionale, cortese ed efficiente.

La presente Carta dei servizi al cliente presenta MAL, illustra i nostri valori, spiega cosa ci si può aspettare dai rapporti con noi e, infine, descrive i vari metodi che è possibile utilizzare per contattarci. Questa forma di trasparenza mira a migliorare la fidelizzazione, la fiducia e la sicurezza dei clienti, rafforzando così la reputazione di MAL e dell'intero gruppo Monument Re.

CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

MAL è una compagnia di assicurazioni sulla vita con sede in Lussemburgo, disciplinata dal Commissariat Aux Assurances, con filiali in Germania, Italia e Spagna.

MAL serve una vasta gamma di clienti, tra cui privati e aziende. La nostra attività è stata sottoscritta direttamente sulla base della libera prestazione dei servizi o della libertà di sede, oppure acquisita attraverso il consolidamento di attività assicurative e portafogli assicurativi di altre compagnie di assicurazione sulla vita regolamentate. La nostra gamma di prodotti comprende rendite, piani pensionistici collettivi, contratti di risparmio vincolati a fondi comuni, contratti di risparmio garantiti non vincolati, assicurazioni sulla vita a termine e assicurazioni miste.

Monument Assurance Services Luxembourg S.à r.l. ("MASL"), una controllata interamente di proprietà di MAL, agisce per conto di MAL nella gestione dei portafogli assicurativi di MAL, in base a un contratto di servizi (tra MAL e MASL).

Tutti i prodotti di MAL (descritti sopra) sono chiusi a nuove attività (ovvero MAL non emette nuove polizze a potenziali clienti) e pertanto la nostra attenzione è rivolta ai clienti esistenti e a come offrire il miglior valore e servizio nell'ambito dei termini e delle condizioni delle polizze esistenti.

I NOSTRI VALORI

Offrire il miglior rapporto qualità-prezzo e un servizio di alto livello ai nostri clienti è alla base della cultura aziendale di MAL. Abbiamo cinque pilastri di valore che applichiamo alla nostra attività quotidiana:

- ✓ **Impegno e responsabilità:** ci assumiamo la responsabilità personale del nostro servizio.
- ✓ **Fiducia:** mostriamo fiducia e rispetto a tutti i nostri clienti.
- ✓ **Flessibilità:** siamo adattabili e ci concentriamo sulle priorità chiave.
- ✓ **Collaborazione:** pratichiamo e promuoviamo la collaborazione e il

COSA CI SI PUÒ ASPETTARE

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Comprendiamo che il Suo tempo è prezioso e che quando richiede informazioni, devono sempre essere:

- ✓ accurate, pertinenti e, ove opportuno, sufficienti a consentirLe di prendere decisioni pienamente informate.
- ✓ fornite in modo tempestivo ed efficiente.
- ✓ fornite in modo professionale, cortese e rispettoso.

La formazione del nostro personale e il nostro modello di controlli operativi sono studiati su misura per soddisfare i criteri sopra indicati. Il nostro impegno è quello di trattare tutti i clienti in modo equo e il nostro personale è adeguatamente formato in tal senso per garantire i massimi standard di servizio.

COMUNICAZIONE CHIARA E ONESTA

Promuoviamo l'uso di un linguaggio di facile comprensione e, come principio fondamentale, evitiamo il più possibile l'uso di gergo/termini tecnici. In questo modo garantiamo che i nostri messaggi siano chiari, concisi e comprensibili. Saremo onesti e trasparenti in tutte le comunicazioni e divulgheremo tutte le informazioni rilevanti.

I nostri recapiti sono disponibili su tutta la corrispondenza che riceverà da noi, con recapiti dedicati per le nostre filiali in Germania, Italia e Spagna (come principio, miriamo a comunicare con Lei nella lingua in cui è stata emessa la polizza).

SCELTA DEI CANALI DI COMUNICAZIONE

Il nostro obiettivo è lavorare con il canale di comunicazione preferito dai nostri clienti e consentire loro di passare liberamente da un canale all'altro (ad esempio e-mail, telefono, posta ordinaria) per tutta la durata del rapporto contrattuale. Per quanto riguarda la divulgazione e la condivisione delle informazioni, garantiremo sempre il rispetto di tutte le leggi e i regolamenti a cui siamo soggetti.

RECLAMI

Ci impegniamo a trattare i reclami in modo equo e tempestivo e disponiamo di un'apposita Informativa sulla gestione degli stessi. Per ulteriori informazioni, può cliccare sui seguenti link (redatti nelle lingue in cui sono state sottoscritte le polizze, con una versione in inglese disponibile su richiesta):

- [Complaints_notice_FR.pdf](#)
- [Complaints_notice_DE.pdf](#)
- [Complaints_notice_ITA.pdf](#)
- [Complaints_notice_ES.pdf](#)

EQUITÀ E RISPETTO PER TUTTI I CLIENTI

Ogni cliente ha il diritto di aspettarsi un trattamento sempre equo e cortese. Ci impegniamo ad agire con la dovuta competenza, cura e diligenza nel miglior interesse dei nostri clienti. Ciò include l'offerta di assistenza ai clienti che si trovano in situazioni di vulnerabilità. Per ulteriori informazioni, può cliccare sul seguente link: www.monumentassurance.lu/customercommitments.

PROTEZIONE DEI DATI

La riservatezza dei dati personali è importante per noi. Rispettiamo le normative sulla protezione dei dati per garantire che le informazioni personali siano mantenute private e trattate con la riservatezza che meritano.

Tutti i dettagli su come procediamo in tal senso sono contenuti nella nostra Informativa sulla protezione dei dati personali. Per ulteriori informazioni, può cliccare sul seguente link: https://www.monumentassurance.lu/data_protection.html.

COME CONTATTARCI



SITO WEB

Il nostro sito web fornisce la completa divulgazione dei nostri recapiti per gli uffici e le filiali di MAL. Può cliccare sul seguente link: <https://www.monumentassurance.lu/>.



COME PUÒ AIUTARCI

Ci impegniamo a rispondere a tutte le richieste dei clienti il più rapidamente possibile. Per aiutarci a fornirle un servizio della migliore qualità, La preghiamo di fornirci quanto segue quando ci contatta per la prima volta:

- ✓ Il Suo nome e cognome
- ✓ Il numero della polizza, che troverà sull'ultima dichiarazione.
- ✓ I Suoi recapiti, in modo che possiamo fornirLe una risposta.

Potremmo aver bisogno di contattarLa per chiederle ulteriori informazioni per motivi di sicurezza o per poterLa indirizzare al team giusto.

FINE DEL DOCUMENTO