

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

NUESTROS COMPROMISOS CON USTED

En Monument Assurance Luxembourg S.A. («MAL»), los clientes (incluidos los asegurados y las personas con derecho a recibir las prestaciones de la póliza) son una parte integral de nuestro negocio. Nos esforzamos por ofrecer un servicio de calidad que sea profesional, cortés y eficiente.

Esta Carta de Servicio al Cliente presenta a MAL antes de explicar nuestros valores, lo que puede esperar de sus relaciones con nosotros y, por último, los distintos métodos que puede utilizar para ponerse en contacto con nosotros. Esta forma de transparencia tiene como objetivo mejorar la fidelidad, la confianza y la seguridad de los clientes, mejorando así la reputación de MAL y del conjunto del Grupo Monument Re.

QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS

MAL es una compañía de seguros de vida con sede en Luxemburgo regulada por el Commissariat Aux Assurances, con sucursales en Alemania, Italia y España.

MAL presta servicio a una amplia gama de clientes, entre los que se incluyen particulares y empresas. Nuestro negocio se ha suscrito directamente sobre la base de la libre prestación de servicios o la libertad de establecimiento, o se ha adquirido mediante la consolidación de negocios y carteras de seguros de otras compañías de seguros de vida reguladas. Nuestra gama de productos incluye rentas vitalicias, planes de pensiones colectivos, contratos de ahorro vinculados a fondos de inversión, contratos de ahorro garantizados no vinculados, seguros de vida temporales y seguros mixtos.

Monument Assurance Services Luxembourg S.à r.l. («MASL»), una filial propiedad al 100 % de MAL, actúa en nombre de MAL para administrar las carteras de seguros de MAL, de conformidad con un contrato de servicios (entre MAL y MASL).

Todos los productos de MAL (descritos anteriormente) están cerrados a nuevos negocios (es decir, MAL no emite nuevas pólizas a clientes potenciales) y, por lo tanto, nos centramos en los clientes actuales y en cómo podemos ofrecerles el mejor valor y servicio dentro de los términos y condiciones de las pólizas existentes.

NUESTROS VALORES

Ofrecer el mejor valor y un alto nivel de servicio a nuestros clientes es uno de los pilares de la cultura corporativa de MAL. Tenemos cinco valores fundamentales que aplicamos a nuestra actividad diaria:

- ✓ **Compromiso & Responsabilidad** – asumimos la responsabilidad personal de nuestro servicio.
- ✓ **Confianza** – mostramos confianza y respeto a todos nuestros clientes.
- ✓ **Flexibilidad** – somos flexibles y nos centramos en las prioridades clave.
- ✓ **Colaborar** – Practicamos y fomentamos la colaboración y el trabajo en equipo.
- ✓ **Aprender** – buscamos formas de innovar y mejorar.

LO QUE PUEDE ESPERAR

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Entendemos que su tiempo es valioso y que cuando solicita información, está siempre debe ser:

- ✓ Precisa, relevante y, cuando proceda, suficiente para permitirle tomar decisiones con pleno conocimiento de causa.
- ✓ Proporcionada de manera oportuna y eficiente.
- ✓ Entregada de manera profesional, cortés y respetuosa.

La formación de nuestro personal y nuestro modelo de controles operativos están diseñados para cumplir los criterios anteriores. Nuestro compromiso es tratar a todos los clientes de forma justa, y nuestro personal está debidamente formado en este sentido para alcanzar el más alto nivel de prestación de servicios.

COMUNICACIÓN TRANSPARENTE Y HONESTA

Promovemos el uso de un lenguaje fácil de entender y, como principio, evitamos el uso de jerga o términos técnicos siempre que sea posible. Esto ayuda a garantizar que nuestros mensajes sean claros, concisos y comprensibles. Seremos honestos y transparentes en todas nuestras comunicaciones y revelaremos toda la información relevante.

Nuestros datos de contacto figuran en toda la correspondencia que reciba de nosotros, con puntos de contacto específicos para nuestras sucursales en Alemania, Italia y España (por norma general, nuestro objetivo es comunicarnos con usted en el idioma en el que se emitió la póliza).

ELECCIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

Nuestro objetivo es trabajar con el medio de comunicación preferido por nuestros clientes y permitirles moverse libremente entre dichos canales (es decir, correo electrónico, teléfono, correo postal) a lo largo de la relación contractual. En lo que respecta a la divulgación y el intercambio de información, siempre nos aseguraremos de cumplir con todas las leyes y normativas a las que estamos sujetos.

RECLAMACIONES

We are committed to treating complaints fairly and swiftly and have a dedicated Complaint Handling Notice. For further information, please click on the following links (drafted in the languages in which policies were underwritten, with an English version available upon request):

[Complaints_notice_FR.pdf](#)

[Complaints_notice_DE.pdf](#)

[Complaints_notice_ITA.pdf](#)

[Complaints_notice_ES.pdf](#)

IMPARCIALIDAD Y RESPETO HACIA TODOS LOS CLIENTES

Todos los clientes tienen derecho a esperar que se les trate siempre de forma justa y cortés. Aspiramos a actuar con la debida competencia, cuidado y diligencia en el mejor interés de nuestros clientes. Esto incluye ofrecer apoyo a los clientes que se encuentren en situaciones vulnerables. Para obtener más información, haga clic en el siguiente enlace:

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

PROTECCIÓN DE DATOS

La privacidad de sus datos es importante para nosotros. Cumplimos con la normativa de protección de datos para garantizar que su información se mantenga privada y se trate con la confidencialidad que merece.

En nuestro Aviso de privacidad sobre protección de datos se incluye información detallada sobre cómo lo hacemos. Para obtener más información, haga clic en el siguiente enlace: [https://www.monumentassurance.lu/data_protection.html.](https://www.monumentassurance.lu/data_protection.html)

CONTACTO



WEBSITE

Nuestro portal web ofrece información completa sobre los datos de contacto de las oficinas y sucursales de MAL. Por favor, haga clic en el siguiente enlace:

<https://www.monumentassurance.lu/>.



AYÚDENOS A AYUDARLES

Nos esforzamos por responder a todas las consultas de los clientes lo más rápido posible. Para ayudarnos a brindarle un servicio de la mejor calidad, le pedimos que nos proporcione la siguiente información cuando se comunique con nosotros por primera vez:

- ✓ Su nombre completo
- ✓ Su número de póliza: lo encontrará por ejemplo en el último informe fiscal.
- ✓ Sus datos de contacto para que podamos contestarle.

FINAL DEL DOCUMENTO