

> Assistenza ai clienti vulnerabili

A volte la vita può presentare numerose sfide e in qualsiasi momento chiunque può trovarsi in circostanze che si dimostrano estremamente difficili da gestire in autonomia. Per questo motivo abbiamo formulato una procedura che garantisca a ogni cliente la sicurezza di poter contare sulla nostra assistenza nei momenti più fragili della vita, che siano temporanei o a lungo termine.

L'obiettivo di questa procedura è:

- aiutare a individuare i nostri clienti vulnerabili;
- fornire misure di assistenza e tutela necessarie laddove ve ne sia bisogno e/o richiesta;
- promuovere un approccio basato sulla trasparenza e sulla lealtà in tutte le pratiche e i processi aziendali che Monument intraprende.

Monument si impegna ad assicurare un trattamento giusto, accessibile e basato sul sostegno a ogni cliente che abbia un rapporto con l'azienda.

Come riconoscere i/le clienti vulnerabili

Per riconoscere i/le clienti vulnerabili, seguiamo le indicazioni dell'autorità irlandese (la Central Bank of Ireland), secondo la quale un/una cliente vulnerabile è una persona fisica che:

- (a) ha la capacità di prendere decisioni in autonomia ma che, per circostanze personali, può aver bisogno di assistenza nel farlo (ad esempio, a causa di sordità o cecità); e/o
- (b) ha una capacità limitata di prendere decisioni in autonomia e richiede assistenza nel farlo, ad esempio perché ha una disabilità intellettiva o problemi di salute mentale.

Per questi/queste clienti, forniamo al nostro personale una formazione adeguata che aiuti a riconoscere le vulnerabilità applicando accortezza e buon senso, e che si basa sulla capacità di un/una cliente di prendere una determinata decisione in un determinato momento.

Tipologie di clienti vulnerabili

Siamo consapevoli che la vulnerabilità può assumere forme diverse. Benché non tutte le persone dei gruppi seguenti siano vulnerabili, noi formiamo il nostro personale affinché riconosca in anticipo e con accortezza i segni di una potenziale vulnerabilità. Ci metteremo quindi al lavoro per comprendere il modo migliore di offrire un'assistenza adeguata.

A titolo esemplificativo, questi gruppi includono:

- Clienti in grado di prendere decisioni, ma che si trovano ad affrontare dei problemi perché sono in una particolare fase della vita o a causa di circostanze personali, ad esempio ostacoli dovuti all'età, difficoltà finanziarie, responsabilità di cura, licenziamento, lutto, ecc.
- Clienti con problemi di salute di qualsiasi genere, siano essi gravi o a lungo termine, che condizionano le attività quotidiane oppure clienti che hanno ricevuto una diagnosi di malattia grave per sé o un familiare.
- Clienti capaci di prendere decisioni e che hanno bisogno di particolari agevolazioni per farlo, ad esempio perché sordi o ciechi, con difficoltà di apprendimento come la dislessia, di madrelingua diversa rispetto alla persona con cui parlano, con bassa alfabetizzazione, ecc.
- Clienti con una limitata capacità di prendere decisioni a causa di un'inabilità temporanea o permanente.

Il nostro approccio

Siamo consapevoli che i/le clienti vulnerabili potrebbero avere difficoltà, o non essere in grado, di utilizzare servizi finanziari. Inoltre, senza un'assistenza adeguata, potrebbero essere eccessivamente svantaggiati/svantaggiate.

La presente procedura delinea i principi chiave formulati che sostengono l'inclusione dei/delle clienti vulnerabili, per metterli/metterle nelle condizioni di prendere decisioni e fornire le misure di supporto necessarie a proteggerli/proteggerle da eventuali conseguenze sfavorevoli. I principi sono elencati di seguito.

Formazione professionale, comprensione e cultura

La formazione professionale che promuoviamo prepara il nostro personale fornendo le competenze fondamentali per riconoscere potenziali vulnerabilità, utilizzando valutazioni basate sul buon senso e altri possibili indicatori, il coinvolgimento dei/delle clienti e le modalità di assistenza. Questo programma formativo sostiene il nostro impegno nei confronti dei/delle clienti vulnerabili.

Tutele

Operiamo per garantire ai/le clienti protezione da conseguenze negative e per evitare che incontrino ostacoli solo perché le loro circostanze non sono convenzionali.

Conformità

Le regole di conformità sono integrate nella formazione del nostro personale per garantire il rispetto e la coesione delle nostre procedure di "Know Your Customer" ("Conosci il tuo cliente").

Comportamenti proattivi

Ogni volta che individuiamo un'esposizione a vulnerabilità nel corso di un rapporto commerciale, o laddove questa venga sottoposta alla nostra attenzione, adotteremo comportamenti sensibili e flessibili per collaborare con i/le nostri/nostre clienti al fine di individuare il modo migliore per soddisfare le loro esigenze.

Con il consenso del cliente, registreremo solo le informazioni di maggior rilievo della sua situazione ed eventuali modifiche che questa comporti.

Analisi delle richieste dei/delle clienti e risposte

Analizziamo ed esaminiamo continuamente l'attività telefonica e i reclami per rilevare possibili lacune nella conoscenza e/o esperienza, a cui sarà posto rimedio successivamente. Queste misure sono essenziali per le discussioni e le revisioni del team e contribuiscono a migliorare il nostro programma di formazione.

Assistenza nel processo decisionale e accesso al supporto

In base alle circostanze, i clienti possono aver bisogno di assistenza nella gestione dei propri affari. Le misure di seguito illustrano i modi in cui viene garantita la sicurezza di questi interventi di assistenza. In tal modo, Lei e i Suoi affari finanziari sarete sempre al sicuro.

Delega

Con questo documento Lei permette a una persona di fiducia di accedere alle Sue informazioni finanziarie per Suo conto. Perché sia effettiva, avremo bisogno di una lettera di richiesta esplicita, firmata da Lei e nella quale conferma i dati, ossia nome completo, data di nascita e indirizzo, della persona che Lei desidera *abbia accesso alle Sue informazioni* per Suo conto. Questo documento **non** conferisce il potere di prendere decisioni né di agire per Suo conto.

Procura

Si tratta di un atto giuridico che conferisce a una o più persone di fiducia il potere di prendere decisioni al posto Suo e agire per conto Suo nel caso in cui Lei non sia più in grado di farlo. Può essere conferita solo se Lei si trova nelle piene facoltà mentali per prendere decisioni in autonomia.

Questo atto deve essere registrato presso il pubblico ufficiale di riferimento.

Per poter operare con qualcuno che agisce per procura di un cliente, avremo bisogno di una copia certificata dell'atto di procura del caso, nonché di documenti aggiuntivi di identità e domicilio. Per permetterci di confermare i pieni requisiti e fornire indicazioni sulla certificazione, ci contatti ai recapiti che trova nel nostro sito web o nella corrispondenza più recente che ha ricevuto da Monument.

Oltre alle disposizioni della procura, la legislazione pertinente consente di prendere decisioni in altre forme.