

## ATENCION A CLIENTES VULNERABLES

La vida puede presentar muchos retos y, en cualquier momento, cualquiera puede encontrarse en circunstancias que resulten demasiado difíciles de afrontar por sí solo. Por este motivo, Monument Assurance Luxembourg S.A. («MAL») ha creado una póliza para garantizar que nuestros clientes reciban apoyo en los momentos vulnerables de su vida, ya sean temporales o a largo plazo.

El propósito de esta política es:

- ✓ Ayudar a identificar a nuestros clientes vulnerables.
- ✓ Proporcionar el apoyo y la protección necesarios cuando sea necesario y/o se solicite; y
- ✓ Promover la transparencia y la apertura en todas las prácticas y procesos comerciales en los que participa MAL.

MAL se compromete a garantizar que cualquier cliente que tenga una relación con nosotros (incluidos los asegurados y las personas con derecho a recibir las prestaciones de la póliza) sea tratado de manera justa, razonable y solidaria.

### DETECTAR A LOS CLIENTES VULNERABLES

Nuestra definición de cliente vulnerable es una persona física que:

- Tiene la capacidad de tomar sus propias decisiones, pero debido a circunstancias individuales, puede necesitar ayuda para hacerlo (por ejemplo, personas con discapacidad auditiva o visual); y/o
- Tiene capacidad limitada para tomar sus propias decisiones y necesita ayuda para hacerlo (por ejemplo, personas con discapacidad intelectual o problemas de salud mental).

Para estos clientes, nuestro personal está capacitado para reconocer las vulnerabilidades que identifican ejerciendo su criterio y sentido común, y basándose en la capacidad del consumidor para tomar una decisión concreta en un momento determinado.

### GRUPOS VULNERABLES

Reconocemos que la vulnerabilidad existe en diversas formas. Aunque no todas las personas que pertenecen a los siguientes grupos son vulnerables, capacitamos a nuestro personal para

que identifique de manera proactiva y sensible los signos de una posible vulnerabilidad. A continuación, trabajaremos para comprender cuál es la mejor manera de brindar apoyo.

Estos grupos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Clientes capaces de tomar decisiones, pero que se enfrentan a retos debido a su etapa vital o circunstancias personales, por ejemplo, retos que parecen haber surgido con la edad, dificultades económicas, responsabilidades de cuidado, despido, duelo, etc.
- Clientes con problemas de salud de cualquier tipo que afecten a su vida cotidiana, ya sean graves o crónicos; aquellos que hayan sido diagnosticados con una enfermedad grave, o cuyos familiares cercanos hayan sido diagnosticados con una enfermedad grave.
- Clientes capaces de tomar decisiones que necesitan adaptaciones razonables para hacerlo, por ejemplo, personas con discapacidad auditiva o visual, con dificultades de aprendizaje como dislexia, que tienen una lengua materna diferente a la de su interlocutor, con un bajo nivel de alfabetización, etc.
- Clientes con capacidad limitada para tomar decisiones debido a una discapacidad temporal o permanente.

## **NUESTRO PROCEDIMIENTO**

Reconocemos que los clientes en situaciones vulnerables pueden tener menos capacidad — o ninguna— para acceder a los servicios financieros y, si no reciben el apoyo adecuado, pueden verse en una situación de desventaja desproporcionada.

Nuestra política establece principios clave diseñados para apoyar el compromiso con los clientes vulnerables, capacitarlos y empoderarlos, y proporcionarles el apoyo necesario para protegerlos de resultados adversos. A continuación se resumen dichos principios.

### **1. FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CULTURA**

Nuestra formación proporciona habilidades clave para reconocer posibles vulnerabilidades utilizando el sentido común y otros indicadores potenciales, la interacción con los clientes y cómo brindar apoyo. Este programa respalda nuestro compromiso con nuestros clientes vulnerables.

### **2. PROTECCIONES**

Trabajamos para garantizar que los clientes estén protegidos frente a resultados desfavorables y no se enfrenten a obstáculos debido a sus circunstancias. Estas

protecciones se incorporan a la formación para reiterar el mensaje y garantizar la cohesión con nuestro proceso de «conozca a su cliente».

### **3. ADOPTAR COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS**

Cuando identifiquemos una situación de vulnerabilidad en el curso de nuestra relación con el cliente o cuando se nos señale, adoptaremos un comportamiento sensible y flexible para ayudar a nuestros clientes a identificar la mejor manera de satisfacer sus necesidades.

Con el consentimiento del cliente, registraremos únicamente los detalles relevantes de su situación y los ajustes que sea necesario realizar en respuesta a ella.

### **4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES Y RESPUESTAS DE LOS CLIENTES**

Se lleva a cabo un análisis y una revisión continuos de la actividad de las llamadas y las quejas para detectar cualquier laguna en los conocimientos o la experiencia, que luego se abordarán. Esto es fundamental para los debates y las revisiones del equipo y se incorpora a nuestro programa de formación.

### **5. TOMA DE DECISIONES ASISTIDA Y ACCESO A ASISTENCIA**

Dependiendo de las circunstancias, es posible que los clientes necesiten ayuda para gestionar sus asuntos. A continuación se describen algunas formas de garantizar la seguridad de esta asistencia, de modo que usted y sus asuntos financieros estén siempre protegidos.

#### **5.1. CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Esto permitirá que una persona de su confianza acceda a su información financiera en su nombre. Para ponerlo en práctica, necesitaremos una carta firmada por usted en la que solicite explícitamente este servicio y confirme los datos (nombre y apellidos, fecha de nacimiento y dirección) de la persona que desea que acceda a su información en su nombre. Esto no le permitirá tomar decisiones ni actuar en su nombre. Es posible que tengamos que realizar una verificación de antecedentes de la persona que acceda a la información financiera en su nombre.

#### **5.2. PODER NOTARIAL**

Se trata de un documento legal que permitirá a una persona o personas de su confianza tomar decisiones por usted y actuar en su nombre si usted ya no es capaz

de hacerlo. Solo puede establecerse cuando usted tiene la capacidad mental para tomar sus propias decisiones. Es posible que tengamos que realizar una diligencia debida sobre el apoderado.

Póngase en contacto con nosotros si desea discutir dichos acuerdos:  
<https://www.monumentassurance.lu/>.

---

**FINAL DEL DOCUMENTO**