

UNTERSTÜTZUNG FÜR SCHUTZBEDÜRFTIGE KUNDEN

Das Leben kann viele Herausforderungen mit sich bringen, und in jeder Lebensphase kann jeder Mensch in Situationen geraten, die allein nur schwer zu bewältigen sind. Aus diesem Grund hat Monument Assurance Luxembourg S.A. („MAL“) eine Richtlinie erstellt, um sicherzustellen, dass unsere Kunden in schwierigen Lebensphasen, seien sie vorübergehend oder langfristig, Unterstützung erhalten.

Der Zweck dieser Richtlinie ist:

- unsere schutzbedürftigen Kunden zu identifizieren;
- die notwendige Unterstützung und den notwendigen Schutz zu bieten, wo dies erforderlich und/oder gewünscht ist; und
- Transparenz und Offenheit in allen Geschäftspraktiken und -prozessen von MAL zu fördern.

MAL verpflichtet sich, sicherzustellen, dass alle Kunden, die mit uns in Beziehung stehen, einschließlich Versicherungsnehmer und Personen, die Anspruch auf Versicherungsleistungen haben, fair, angemessen und unterstützend behandelt werden.

ERKENNUNG SCHUTZBEDÜRFTIGER KUNDEN

Wir erkennen einen schutzbedürftigen Kunden als eine natürliche Person, die:

- ♣ in der Lage ist, eigene Entscheidungen zu treffen, aber aufgrund individueller Umstände möglicherweise dabei Unterstützung benötigt (z. B. hör- oder sehbehinderte Personen); und/oder
- ♣ nur begrenzt in der Lage ist, eigene Entscheidungen zu treffen, und dafür Unterstützung benötigt (z. B. Menschen mit geistiger Behinderung oder psychischen Problemen).

Unsere Mitarbeiter sind darin geschult, die Schutzbedürftigkeit solcher Kunden zu erkennen, indem sie ihr Urteilsvermögen und ihren gesunden Menschenverstand einsetzen und sich auf die Fähigkeit des Kunden (Verbrauchers) stützen, zu einem bestimmten Zeitpunkt eine bestimmte Entscheidung zu treffen.

GEFÄHRDETE GRUPPEN

Wir sind uns bewusst, dass Gefährdung in vielfältiger Form auftreten kann. Auch wenn nicht alle Personen der folgenden Gruppen gefährdet sind, schulen wir unsere Mitarbeiter darin, Anzeichen einer potenziellen Gefährdung proaktiv und sensibel zu erkennen. Anschließend versuchen wir zu verstehen, wie wir am besten helfen können.

Zu diesen Gruppen gehören unter anderem:

- ♣ Kunden, die in der Lage sind, Entscheidungen zu treffen, aber aufgrund ihrer Lebensphase oder ihrer persönlichen Umstände mit Herausforderungen konfrontiert sind, z. B. Herausforderungen, die mit dem Alter einhergehen, finanzielle Schwierigkeiten, Pflegeverantwortung, Entlassung, Trauerfall usw.
- ♣ Kunden mit gesundheitlichen Problemen jeglicher Art, die sich auf ihr tägliches Leben auswirken, unabhängig davon, ob diese schwerwiegend oder langfristig sind; wenn bei ihnen oder einem nahen Familienmitglied eine schwere Krankheit diagnostiziert wurde.
- ♣ Kunden, die in der Lage sind, Entscheidungen zu treffen, aber dabei angemessene Vorsehrungen benötigen, z. B. bei Hör- oder Sehbehinderungen, Lernunterschieden wie Legasthenie, einer anderen Muttersprache als die Person, mit der sie sprechen, geringer Lese- und Schreibkompetenz usw.
- ♣ Kunden mit eingeschränkter Entscheidungsfähigkeit aufgrund einer vorübergehenden oder dauerhaften Behinderung.

UNSER ANSATZ

Wir sind uns bewusst, dass Kunden in prekären Lebenssituationen möglicherweise weniger in der Lage oder gar nicht in der Lage sind, Finanzdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, und dass sie ohne angemessene Unterstützung unverhältnismäßig benachteiligt sein können.

Unsere Richtlinie enthält wichtige Grundsätze, die darauf abzielen, den Umgang mit schutzbedürftigen Kunden zu unterstützen, sie zu befähigen und zu stärken und ihnen die notwendige Unterstützung zu bieten, um sie vor negativen Folgen zu schützen. Diese sind im Folgenden zusammengefasst.

1. SCHULUNG, BEWUSSTSEINSBILDUNG UND KULTUR

Unsere Schulungen vermitteln wichtige Fähigkeiten zum Erkennen potenzieller Schwachstellen anhand von gesundem Menschenverstand und anderen potenziellen Indikatoren, zur Kundenbindung und zur Unterstützung. Dieses Programm untermauert unser Engagement für unsere schutzbedürftigen Kunden.

2. SCHUTZMASSNAHMEN

Wir setzen uns dafür ein, dass Kunden vor negativen Folgen geschützt sind und aufgrund ihrer Situation keine Hindernisse erfahren. Diese Schutzmaßnahmen sind in die Schulungen integriert, um die Botschaft zu bekräftigen und die Kohärenz mit unserem Know-your-Customer-Prozess sicherzustellen.

3. PROAKTIVES VERHALTEN

Wenn wir im Rahmen der Kundenbeziehung eine Gefährdung feststellen oder darauf aufmerksam gemacht werden, reagieren wir sensibel und flexibel, um gemeinsam mit unseren Kunden die beste Lösung für ihre Bedürfnisse zu finden.

Mit Zustimmung des Kunden halten wir nur relevante Details zu seiner Situation und gegebenenfalls erforderliche Anpassungen fest.

4. ANALYSE VON KUNDENANFRAGEN UND FEEDBACK

Die Analyse und Überprüfung von Anrufaktivitäten und Beschwerden erfolgt kontinuierlich, um etwaige Wissens- und/oder Erfahrungslücken zu erkennen, die dann geschlossen werden. Dies ist ein zentraler Bestandteil der Teambesprechungen und -überprüfungen und fließt in unser Schulungsprogramm ein.

5. UNTERSTÜTZTE ENTSCHEIDUNGSFINDUNG UND ZUGANG ZU HILFE

Je nach den Umständen benötigen Kunden möglicherweise Hilfe bei der Verwaltung ihrer Angelegenheiten. Im Folgenden werden Möglichkeiten beschrieben, wie Sie diese Unterstützung sicher gestalten können, damit Sie und Ihre finanziellen Angelegenheiten stets geschützt sind.

5.1. BEWILLIGUNGSSCHREIBEN

Damit können Sie einer Person Ihres Vertrauens Zugriff auf Ihre Finanzdaten gewähren. Dazu benötigen wir ein von Ihnen unterzeichnetes Schreiben, in dem Sie dies ausdrücklich beantragen und die Daten – Vor- und Nachname, Geburtsdatum und Adresse – der Person bestätigen, die in Ihrem Namen auf Ihre Daten zugreifen soll. Diese Person ist damit nicht befugt, Entscheidungen zu treffen oder in Ihrem Namen zu handeln. Möglicherweise müssen wir die Person, die in Ihrem Namen auf Ihre Finanzdaten zugreift, einer Sorgfaltsprüfung unterziehen.

5.2. VOLLMACHT

Dies ist ein rechtsgültiges Dokument, das es einer oder mehreren Personen Ihres Vertrauens ermöglicht, Entscheidungen für Sie zu treffen und in Ihrem Namen zu handeln, wenn Sie dazu nicht mehr in der Lage sind. Es kann nur eingerichtet werden, wenn Sie geistig in der Lage sind, Ihre eigenen Entscheidungen zu treffen. Möglicherweise müssen wir eine Sorgfaltsprüfung des Bevollmächtigten durchführen.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie solche Vereinbarungen besprechen möchten:
<https://www.monumentassurance.lu/>.