

## **SOUTIEN AUX CLIENTS VULNÉRABLES**

La vie peut comporter de nombreux défis et, à tout moment, chacun peut se retrouver confronté à des situations difficiles à gérer seul. Pour cette raison, Monument Assurance Luxembourg S.A. (« MAL ») a mis en place une politique afin de garantir que nos clients bénéficient d'un accompagnement adapté lorsqu'ils traversent des périodes de vulnérabilité, qu'elles soient temporaires ou durables.

Cette politique a pour objectifs de :

- ✓ Aider à identifier nos clients vulnérables ;
- ✓ Fournir le soutien et la protection nécessaires lorsque cela est requis ;
- ✓ Promouvoir la transparence et l'ouverture dans toutes les pratiques et processus métiers de MAL.

MAL s'engage à traiter équitablement, raisonnablement et avec bienveillance tout client en relation avec nous (y compris les preneurs d'assurance et les bénéficiaires).

### **RECONNAÎTRE LES CLIENTS VULNÉRABLES**

Nous définissons un client vulnérable comme une personne physique qui :

- A la capacité de prendre ses propres décisions mais qui, en raison de circonstances particulières, peut avoir besoin d'aide (par exemple : personnes malentendantes ou malvoyantes) ; et/ou
- Dispose d'une capacité limitée de décision et requiert une assistance (par exemple : personnes souffrant d'un handicap intellectuel ou de troubles de santé mentale).

Notre personnel est formé à reconnaître ces situations de vulnérabilité grâce au jugement, au bon sens et à l'évaluation de la capacité d'un consommateur à prendre une décision à un moment donné.

### **GROUPES DE VULNÉRABILITÉ**

La vulnérabilité peut prendre différentes formes. Bien que tous les individus des groupes suivants ne soient pas nécessairement vulnérables, notre personnel est formé à identifier de manière proactive les signes potentiels de vulnérabilité avec sensibilité, afin de mieux comprendre comment apporter un soutien.

Ces groupes incluent notamment :

- Clients capables de décider mais confrontés à des difficultés liées à leur âge, des problèmes financiers, des responsabilités familiales, un licenciement, un deuil, etc. ;

- Clients ayant des problèmes de santé (graves ou chroniques), ou confrontés à une maladie grave chez eux ou dans leur famille proche ;
- Clients capables de décider mais nécessitant des aménagements raisonnables (ex. malentendants, malvoyants, dyslexiques, non francophones, faible niveau de littératie, etc.) ;
- Clients disposant d'une capacité limitée de décision en raison d'un handicap temporaire ou permanent.

## **NOTRE APPROCHE**

Nous reconnaissons que les clients en situation de vulnérabilité peuvent avoir plus de difficultés à accéder aux services financiers et, sans accompagnement adapté, risquent d'être désavantagés.

Notre politique repose sur des principes clés visant à favoriser l'engagement des clients vulnérables, à leur donner les moyens d'agir et à leur offrir la protection nécessaire contre des résultats préjudiciables.

### **1. FORMATION, SENSIBILISATION ET CULTURE**

Nos formations développent les compétences nécessaires pour reconnaître les vulnérabilités potentielles, engager un dialogue approprié et offrir un soutien adapté. Ce programme illustre notre engagement envers nos clients vulnérables.

### **2. PROTECTIONS**

Nous veillons à ce que nos clients soient protégés contre les mauvaises surprises et ne soient pas confrontés à des obstacles en raison de leur situation. Ces mesures de protection sont intégrées à notre formation et alignées sur nos processus de connaissance client.

### **3. ADOPTION DE COMPORTEMENTS PROACTIFS**

Lorsque nous identifions une situation de vulnérabilité au cours d'une interaction ou lorsque celle-ci est portée à notre attention, nous adoptons une attitude sensible et flexible afin d'aider nos clients à déterminer la meilleure façon de répondre à leurs besoins.

Avec le consentement du client, nous n'enregistrons que les détails pertinents de sa situation et les ajustements qui doivent être apportés en conséquence.

### **4. ANALYSE DES DEMANDES ET RETOURS CLIENTS**

L'analyse et l'examen des appels et des plaintes sont effectués de manière continue afin de détecter toute lacune dans les connaissances et/ou l'expérience, qui sera ensuite comblée. Cela est au cœur des discussions et des examens de l'équipe et est pris en compte dans notre programme de formation.

## **AIDE À LA PRISE DE DÉCISION ET ACCÈS À L'AIDE**

Selon les circonstances, les clients peuvent avoir besoin d'aide pour gérer leurs affaires. Vous trouverez ci-dessous des moyens de sécuriser cette assistance afin que vous et vos affaires financières soyez toujours protégés.

### **5.1. Lettre de mandat**

Cela permettra à une personne de confiance d'accéder à vos informations financières en votre nom. Pour mettre cela en place, nous aurons besoin d'une lettre signée de votre part demandant explicitement cette autorisation et confirmant les coordonnées (nom, prénom, date de naissance et adresse) de la personne que vous souhaitez autoriser à accéder à vos informations en votre nom. Cela ne lui permettra pas de prendre des décisions ou d'agir en votre nom. Nous pourrions être amenés à effectuer une vérification préalable de la personne autorisée à accéder à vos informations financières en votre nom.

### **5.1. Procuration**

Il s'agit d'un document juridique qui permettra à une ou plusieurs personnes de confiance de prendre des décisions à votre place et d'agir en votre nom si vous n'êtes plus en mesure de le faire. Il ne peut être établi que si vous avez la capacité mentale de prendre vos propres décisions. Nous pourrions être amenés à effectuer une vérification préalable du mandataire.

Pour plus d'informations, veuillez nous contacter via: <https://www.monumentassurance.lu/>

---

**END OF DOCUMENT**