

ASSISTENZA AI CLIENTI VULNERABILI

La vita può presentare molte sfide e, in qualsiasi momento, chiunque può trovarsi in circostanze troppo difficili da affrontare autonomamente. Per questo motivo, Monument Assurance Luxembourg S.A. ("MAL") ha creato una polizza per garantire ai propri clienti il supporto necessario nei momenti di vulnerabilità della vita, sia temporanei che a lungo termine.

Lo scopo di questa polizza è:

- ✓ aiutare a identificare i nostri clienti vulnerabili;
- ✓ fornire il supporto e la protezione necessari ove necessario e/o richiesto; e
- ✓ promuovere la trasparenza e l'apertura in tutte le pratiche e i processi aziendali in cui MAL è coinvolta.

MAL si impegna a garantire che qualsiasi cliente che abbia una relazione con noi (compresi gli assicurati e i beneficiari delle prestazioni assicurative) sia trattato in modo equo, ragionevole e solidale.

RICONOSCERE I CLIENTI VULNERABILI

Il nostro riconoscimento identifica un cliente vulnerabile come una persona fisica che:

- ha la capacità di prendere le proprie decisioni ma che, a causa di circostanze individuali, può richiedere assistenza per farlo (ad esempio, persone con problemi di udito o ipovedenti); e/o
- ha una capacità limitata di prendere le proprie decisioni e che richiede assistenza per farlo (ad esempio, persone con disabilità intellettive o difficoltà di salute mentale).

Per tali clienti, il nostro personale è formato per riconoscere le vulnerabilità che identifica esercitando il proprio giudizio e buon senso e basandosi sulla capacità del consumatore di prendere una determinata decisione in un determinato momento.

GRUPPI VULNERABILI

Sappiamo che la vulnerabilità può presentarsi in diverse forme. Sebbene non tutte le persone che fanno parte dei gruppi indicati di seguito siano vulnerabili, formiamo il nostro personale affinché identifichi in modo proattivo e con sensibilità i segnali di una potenziale vulnerabilità. Successivamente, cerchiamo di capire come fornire il miglior supporto possibile.

Questi gruppi includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i seguenti:

- Clienti in grado di prendere decisioni ma che affrontano difficoltà dovute alla fase della vita o alle circostanze personali, ad esempio difficoltà legate all'età, difficoltà finanziarie, responsabilità di assistenza, licenziamento, lutto, ecc.

- Clienti con problemi di salute di qualsiasi tipo che influiscono sulla loro vita quotidiana, sia gravi che a lungo termine; casi in cui loro o un familiare stretto hanno ricevuto una diagnosi di malattia grave.
- Clienti in grado di prendere decisioni che necessitano di adeguamenti ragionevoli per farlo, ad esempio in caso di deficit uditivo o visivo, con difficoltà di apprendimento come la dislessia, che hanno una lingua madre diversa da quella della persona con cui stanno parlando, un basso livello di alfabetizzazione, ecc.
- Clienti con capacità decisionale limitata a causa di una disabilità temporanea o permanente.

IL NOSTRO APPROCCIO

Sappiamo che i clienti in situazioni di vulnerabilità potrebbero avere meno possibilità, o addirittura nessuna, di usare i servizi finanziari e, se non ricevono il giusto supporto, potrebbero trovarsi in una posizione di svantaggio.

La nostra polizza stabilisce i principi chiave progettati per supportare l'impegno con i clienti vulnerabili, per consentire e responsabilizzare e per fornire il supporto necessario per la protezione dei consumatori da esiti negativi. Ecco un riassunto.

1. FORMAZIONE, CONSAPEVOLEZZA E CULTURA

La nostra formazione fornisce competenze chiave relative al riconoscimento delle potenziali vulnerabilità utilizzando il buon senso e altri indicatori potenziali, al coinvolgimento dei clienti e alle modalità di assistenza. Questo programma è alla base del nostro impegno nei confronti dei nostri clienti vulnerabili.

2. TUTELE

Lavoriamo per garantire che i clienti siano protetti da esiti negativi e non debbano affrontare ostacoli a causa delle loro circostanze. Queste tutele sono integrate nella formazione per ribadire il messaggio e garantire la coesione con il nostro processo di conoscenza del cliente.

3. ADOZIONE DI COMPORTAMENTI PROATTIVI

Laddove identifichiamo una situazione di vulnerabilità nel corso del nostro impegno o laddove tale situazione venga portata alla nostra attenzione, adotteremo comportamenti sensibili e flessibili per aiutare i nostri clienti a identificare il modo migliore per soddisfare le loro esigenze.

Con il consenso del cliente, registreremo solo i dettagli rilevanti della sua situazione e gli eventuali adeguamenti che devono essere apportati in risposta.

4. ANALISI DELLE RICHIESTE E DEL FEEDBACK DEI CLIENTI

L'analisi e la revisione delle attività di chiamata e dei reclami vengono condotte su base continuativa per individuare eventuali carenze in termini di conoscenze e/o esperienza, che verranno poi affrontate. Questo aspetto è fondamentale per le discussioni e le revisioni del team e viene integrato nel nostro programma di formazione.

5. PROCESSO DECISIONALE ASSISTITO E ACCESSO ALL'AIUTO

A seconda delle circostanze, i clienti potrebbero aver bisogno di aiuto nella gestione dei propri affari. Di seguito sono indicati alcuni modi per garantire la sicurezza di tale assistenza, in modo che il cliente e i suoi affari finanziari siano sempre tutelati.

5.1. DELEGA

Ciò consentirà a una persona di Sua fiducia di accedere alle Sue informazioni finanziarie per Suo conto. Per attivare questa opzione, avremo bisogno di una Sua delega firmata in cui ne faccia esplicita richiesta e confermi i dettagli (nome e cognome, data di nascita e indirizzo) della persona che desidera autorizzare ad accedere alle Sue informazioni per Suo conto. Ciò non consentirà a tale persona di prendere decisioni o agire per Suo conto. Potremmo dover effettuare una due diligence sulla persona che accede alle informazioni finanziarie per Suo conto.

5.2. PROCURA

Si tratta di un documento legale che consentirà a una o più persone di Sua fiducia di prendere decisioni per Suo conto e agire in Sua vece qualora Lei non fosse più in grado di farlo. Può essere redatto solo quando Lei è mentalmente in grado di prendere decisioni autonomamente. Potremmo dover svolgere una due diligence sul procuratore.

La preghiamo di contattarci se desidera parlare di tali accordi:
<https://www.monumentassurance.lu/>.

FINE DEL DOCUMENTO