

> Ondersteuning van kwetsbare klanten

Iedereen kan in elke levensfase worden geconfronteerd met situaties die te zwaar zijn om ze zonder hulp te overwinnen. Daarom hebben we een beleid opgesteld om ervoor te zorgen dat we onze klanten op moeilijke momenten in hun leven, of dit nu tijdelijk of blijvend is, kunnen ondersteunen.

Het doel van dit beleid is:

- kwetsbare klanten herkennen,
- ondersteuning en bescherming bieden als dat nodig is en/of wordt gevraagd,
- zorgen voor transparantie en openheid in alle zakelijke activiteiten en processen waarbij Monument betrokken is.

Monument streeft ernaar dat elke klant die een relatie heeft met het bedrijf op een eerlijke, billijke en behulpzame manier wordt behandeld.

Kwetsbare klanten herkennen

Onze procedure om kwetsbare klanten te herkennen volgt de richtlijnen van de Ierse toezichthouder (de centrale bank van Ierland), die een kwetsbare klant definieert als een natuurlijke persoon die:

- (a) in staat is om zelfstandig beslissingen te nemen, maar daarbij hulp nodig heeft wegens persoonlijke omstandigheden (zoals slechthorenden of -zienden), en/of
- (b) beperkt in staat is om zelfstandig beslissingen te nemen en daarbij hulp nodig heeft, zoals mensen met een verstandelijke beperking of met psychische problemen.

Voor dergelijke klanten zijn onze medewerkers opgeleid om kwetsbaarheden te herkennen door, op basis van hun professionele oordeel en gezond verstand, te beoordelen of een klant op een gegeven moment een bepaalde beslissing kan nemen.

Kwetsbare groepen

We onderkennen dat er verschillende vormen van kwetsbaarheid zijn. Hoewel niet iedereen in de

volgende groepen kwetsbaar is, trainen we onze medewerkers om hen te sensibiliseren voor de signalen van mogelijke kwetsbaarheid, zodat ze deze proactief herkennen. Vervolgens kijken we hoe we deze mensen het best kunnen ondersteunen.

Deze groepen zijn, onder andere:

- Klanten die in staat zijn om beslissingen te nemen maar daar moeite mee hebben door uitdagingen die te maken hebben met hun levensfase of persoonlijke omstandigheden, zoals ouderdom, financiële problemen, zorgtaken, ontslag of rouw.
- Klanten met ernstige of langdurige gezondheidsklachten die van invloed zijn op hun dagelijks leven, zoals wanneer er bij hen of bij iemand in de naaste familie een ernstige ziekte is vastgesteld.
- Klanten die in staat zijn om beslissingen te nemen maar daarvoor bepaalde aanpassingen nodig hebben, bijvoorbeeld slechthorenden of -zienden, mensen met leerproblemen zoals dyslexie, mensen die zich in een vreemde taal moeten uitdrukken en laaggeletterden.
- Klanten die beperkt in staat zijn om beslissingen te nemen wegens een tijdelijke of blijvende beperking.

Onze benadering

We zien in dat klanten in kwetsbare situaties wellicht minder goed of helemaal niet in staat zijn om gebruik te maken van financiële diensten en dat zij daarvan overmatig veel nadeel kunnen ondervinden als ze niet adequaat worden ondersteund.

Dit beleid omvat de belangrijkste principes voor de omgang met kwetsbare klanten om hun zelfredzaamheid te versterken, en de nodige ondersteuningsmaatregelen om consumenten tegen slechte resultaten te beschermen. Dit beleid zetten we hierna uiteen.

Training, bewustzijn en bedrijfscultuur

Onze trainingen zijn gericht op het versterken van belangrijke vaardigheden om mogelijke kwetsbaarheden te herkennen aan de hand van gezond verstand en andere indicatoren, en op het verbeteren van de klantbetrokkenheid en -ondersteuning. Met dit programma onderstrepen we onze inzet voor onze kwetsbare klanten.

Bescherming

We stellen alles in het werk om klanten te beschermen tegen slechte resultaten en te voorkomen dat ze met belemmeringen worden geconfronteerd doordat ze in hun omstandigheden niet in het plaatje van de standaardklant passen.

Compliance

Deze beschermingsmaatregelen worden opgenomen in compliancetrainingen om de kern van ons beleid te herhalen en de samenhang met ons 'ken-uw-klant-proces' te garanderen.

Proactief handelen

Als we in de omgang met klanten bepaalde kwetsbaarheden opmerken of als die onder onze aandacht worden gebracht, zullen we ons gevoelig en flexibel opstellen om samen met onze klanten te bepalen hoe we het best in hun behoeften kunnen voorzien.

We zullen, als deze klanten daarvoor toestemming geven, alleen relevante feiten vastleggen over hun situatie en over eventuele aanpassingen die daarvoor nodig zijn.

Analyse van verzoeken en feedback en klanten

Gespreksactiviteiten en klachten worden voortdurend geanalyseerd en beoordeeld om eventuele hiaten in onze kennis en/of ervaring vast te stellen. Deze analyses staan centraal in teambesprekingen en -evaluaties en worden teruggekoppeld naar ons trainingsprogramma.

Ondersteund beslissingen nemen en hulp vragen

Afhankelijk van de situatie kunnen klanten hulp nodig hebben om hun zaken te regelen. Hieronder beschrijven we hoe we rondom deze hulp bepaalde waarborgen hebben ingebouwd, zodat klanten en hun financiële belangen altijd beschermd zijn.

Machtiging tot inzage

Hiermee kunnen klanten iemand die zij vertrouwen toegang geven tot hun financiële gegevens. U regelt een machtiging door ons een ondertekende brief te sturen waarin u hier expliciet om vraagt en waarin u de gegevens vermeldt (voor- en achternaam, geboortedatum en adres) van de persoon die u namens u *toegang wilt geven tot uw gegevens*. Hiermee geeft u de gemachtigde **geen** toestemming om beslissingen voor u te nemen of namens u te handelen.

Volmacht

Dit is een juridisch document waarmee u iemand die u vertrouwt machtigt om in uw naam beslissingen te nemen en te handelen als u dat zelf niet meer kunt. U kunt een volmacht alleen geven als u de geestelijke vermogens hebt om zelf beslissingen te nemen.

Dit document kan worden aangevraagd bij een bevoegde overheidsinstantie en dient ook daar te worden geregistreerd.

Om zaken te kunnen doen met de gevolmachtigde van een klant, hebben wij een gewaarmerkt afschrift van de betreffende volmachtverklaring nodig en documenten waarmee de gevolmachtigde diens identiteit en adres kan aantonen. Voor vragen over de vereisten en advies over deze verklaringen kunt u contact met ons opnemen. U vindt onze contactgegevens op onze website of in de meest recente correspondentie die u van Monument hebt ontvangen.

Naast volmachten zijn er ook andere vormen om het nemen van beslissingen over te dragen op

wettelijke basis.