



Unterstützung für schutzbedürftige Kunden

Das Leben kann viele Herausforderungen mit sich bringen und jeder Mensch kann zu jedem Zeitpunkt in schwierige Umstände geraten, die alleine nicht zu bewältigen sind. Aus diesem Grund haben wir eine Richtlinie entwickelt, die sicherstellt, dass unsere Kunden in schwierigen Phasen ihres Lebens unterstützt werden, seien diese vorübergehend oder langfristig.

Der Zweck dieser Richtlinie ist es:

- schutzbedürftige Kunden identifizieren zu können;
- die notwendige Unterstützung und den notwendigen Schutz zu bieten, wo dies erforderlich und/oder gewünscht ist;
- Transparenz und Offenheit in allen Geschäftspraktiken und Prozessen zu fördern, an denen Monument beteiligt ist.

Monument verpflichtet sich, jeden Kunden, der mit unserem Unternehmen zu tun hat, auf faire, angemessene und hilfreiche Weise zu behandeln.

Schutzbedürftige Kunden erkennen

Unsere Identifizierung folgt den Richtlinien der irischen Aufsichtsbehörde (der Central Bank of Ireland), die einen schutzbedürftigen Kunden als eine natürliche Person identifiziert, die:

- (a) über die Fähigkeit verfügt, eigene Entscheidungen zu treffen, aber aufgrund individueller Umstände möglicherweise Hilfe benötigt (z. B. hör- oder sehbehinderte Personen); und/oder
- (b) nur begrenzt in der Lage ist, eigene Entscheidungen zu treffen, und die dazu Unterstützung benötigt, z. B. Personen mit geistigen Behinderungen oder psychischen Problemen.

Unsere Mitarbeitenden sind darin geschult zu erkennen, ob jemand schutzbedürftig ist. Sie handeln mit Urteilsvermögen und gesundem Menschenverstand auf der Grundlage der Fähigkeit eines Verbrauchers, zu einem bestimmten Zeitpunkt eine bestimmte Entscheidung zu treffen.

Schutzbedürftige Personengruppen

Uns ist bewusst, dass Beeinträchtigungen sich auf verschiedene Art und Weise zeigen. Zwar ist nicht jeder aus den folgenden Gruppen schutzbedürftig, aber die Schulung unserer Mitarbeitenden zielt darauf ab, Anzeichen einer potenziellen Beeinträchtigung proaktiv und auf sensible Weise zu identifizieren. Danach versuchen wir herauszufinden, wie wir am besten helfen können.

Zu diesen Gruppen gehören unter anderem die folgenden:

- Kunden, die in der Lage sind, Entscheidungen zu treffen, aber aufgrund ihrer Lebensphase oder ihrer persönlichen Umstände vor Herausforderungen stehen, z. B. Herausforderungen, die mit dem Alter, finanziellen Schwierigkeiten, familiären Verpflichtungen, Entlassungen, Trauerfällen usw. einhergehen.
- Kunden mit gesundheitlichen Problemen jeglicher Art, die sich auf ihr tägliches Leben auswirken, unabhängig davon, ob sie schwerwiegend oder langfristig sind; Kunden bei denen selbst oder bei einem nahen Familienmitglied eine schwere Krankheit diagnostiziert wurde.
- Kunden, die in der Lage sind, Entscheidungen zu treffen, aber dafür angemessene Voraussetzungen benötigen, z. B. Personen mit Hör- oder Sehbehinderung, Lernschwierigkeiten wie Legasthenie, einer anderen Muttersprache als ihr Gesprächspartner, Lese- und Rechtschreibschwäche usw.
- Kunden mit eingeschränkter Entscheidungsfähigkeit aufgrund einer vorübergehenden oder dauerhaften Behinderung.

Unser Ansatz

Wir sind uns darüber im Klaren, dass Kunden, die sich in einer prekären Situation befinden, schlechter in der Lage – oder nicht in der Lage – sind, sich mit Finanzdienstleistungen zu beschäftigen, und ohne angemessene Unterstützung u. U. unverhältnismäßig benachteiligt werden.

In dieser Richtlinie werden die wichtigsten Grundsätze dargelegt, um die Unterstützung schutzbedürftiger Kunden zu fördern, sie zu befähigen und zu ermächtigen und sie vor negativen Auswirkungen zu bewahren. Diese sind im Folgenden aufgeführt.

Schulungen, Bewusstsein und Unternehmenskultur

Unsere Schulungen vermitteln Schlüsselkompetenzen, um potenzielle Schwächen mithilfe von gesundem Menschenverstand und anhand weiterer möglicher Indikatoren sowie im Umgang mit Kunden zu erkennen und zu lernen, wie man unterstützend eingreifen kann. Dieses Programm unterstreicht unser Engagement für unsere schutzbedürftigen Kunden.

Schutzmaßnahmen

Wir setzen uns dafür ein, dass unseren Kunden keine Nachteile entstehen und sie nicht auf Hindernisse stoßen, weil ihre Lebensumstände nicht in ein „Standardmodell“ passen.

Compliance

Diese Schutzmaßnahmen werden in die Compliance-Schulungen integriert, damit die Botschaft wiederholt und die Kohärenz mit unserem Know-Your-Customer-Prozess sichergestellt wird.

Proaktives Verhalten anwenden

Wenn wir im Laufe unseres Kundenkontakts oder durch Hinweise anderer einen schutzbedürftigen Kunden identifizieren, versuchen wir auf sensible und flexible Weise gemeinsam mit unseren Kunden herauszufinden, wie wir ihre Bedürfnisse am besten erfüllen können.

Wir notieren mit dem Einverständnis des Kunden nur relevante Details zu seiner Situation und zu den notwendig gewordenen Anpassungen.

Analyse von Kundenanfragen und Feedback

Wir analysieren und überprüfen laufend Anrufe und Beschwerden, um eventuelle Wissens- und/oder Erfahrungslücken zu erfassen und diese zu beheben. Dies ist ein zentraler Bestandteil der Teambesprechungen und -bewertungen und fließt in unser Schulungsprogramm ein.

Hilfe bei der Entscheidungsfindung und Zugang zu Unterstützung

Je nach den Umständen benötigen Kunden möglicherweise Unterstützung bei der Bewältigung ihrer Angelegenheiten. Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie zu Ihrem und zum Schutz Ihrer finanziellen Angelegenheiten diese Unterstützung absichern können.

Vollmacht

Damit erlauben Sie einer Person Ihres Vertrauens in Ihrem Namen auf Ihre Finanzdaten zuzugreifen. Dazu benötigen wir ein von Ihnen unterzeichnetes Schreiben, in dem Sie ausdrücklich darum bitten, mit der Bestätigung des Vor- und Nachnamens, Geburtsdatums und der Adresse der Person, die in Ihrem Namen auf Ihre Daten zugreifen darf. Dadurch können jedoch **keine** Entscheidungen getroffen oder in Ihrem Namen gehandelt werden.

Bevollmächtigung

Dabei handelt es sich um ein juristisches Dokument, das es einer Person oder mehreren Personen Ihres Vertrauens erlaubt, Entscheidungen für Sie zu treffen und in Ihrem Namen zu handeln, wenn Sie dazu nicht mehr in der Lage sind. Sie kann nur ausgestellt werden, wenn Sie geistig in der Lage sind, Ihre eigenen Entscheidungen zu treffen.



Dieses Dokument ist bei der zuständigen staatlichen Behörde erhältlich und muss dort registriert werden.

Um mit dem Bevollmächtigten im Namen eines Kunden im Rahmen einer Bevollmächtigung handeln zu können, benötigen wir eine beglaubigte Kopie der entsprechenden Vollmacht sowie zusätzliche Identitäts- und Adressdokumente. Um Ihnen die vollständigen Anforderungen zu bestätigen und Sie in Fragen zu Bevollmächtigungen/Vollmachten zu beraten, kontaktieren Sie uns bitte über die Kontaktinformationen auf unserer Website oder benutzen Sie die Angaben auf der letzten Korrespondenz, die Sie von Monument erhalten haben.

Neben der Bevollmächtigung können Entscheidungen auch auf andere Weise gefällt werden. Diese finden Sie in der einschlägigen Gesetzgebung.