

> **Obsługa klientów w trudnej sytuacji**

Życie może przynieść wiele wyzwań i na każdym etapie każda osoba może doświadczyć okoliczności, które okażą się zbyt trudne, aby samodzielnie sobie z nimi poradzić. Z tego powodu opracowaliśmy politykę, aby zapewnić naszym klientom wsparcie w trudnych momentach ich życia, zarówno tymczasowe, jak i długoterminowe.

Celem niniejszej polityki jest:

- pomoc w identyfikacji klientów, którzy wymagają szczególnego traktowania;
- zapewnienie niezbędnego wsparcia i ochrony tam, gdzie jest to potrzebne i/lub wymagane;
- promowanie przejrzystości i otwartości we wszystkich praktykach biznesowych i procesach, w które angażuje się Monument.

W Monument zobowiązujemy się do zapewnienia, że każdy klient, który ma relacje z firmą, jest traktowany w sposób uczciwy, rozsądny i pomocny.

Rozpoznawanie klientów w trudnej sytuacji

Nasze postępowanie jest zgodne z wytycznymi irlandzkiego organu regulacyjnego (Centralny Bank Irlandii), który identyfikuje klienta o szczególnych potrzebach jako osobę fizyczną, która:

- (a) ma zdolność do podejmowania własnych decyzji, ale ze względu na indywidualne okoliczności może wymagać pomocy w tym zakresie (na przykład osoby niedosłyszące lub niedowidzące);
i/lub
- (b) ma ograniczoną zdolność do podejmowania własnych decyzji i wymaga w tym celu pomocy, na przykład osoby niepełnosprawne intelektualnie lub z zaburzeniami psychicznymi.

W przypadku takich klientów nasi pracownicy są przeszkoleni w zakresie rozpoznawania szczególnych potrzeb, kierując się osądem i zdrowym rozsądkiem oraz w oparciu o zdolność konsumenta do podjęcia określonej decyzji w danym momencie.

Grupy klientów w trudnej sytuacji

Zdajemy sobie sprawę, że trudności mogą różnie się przejawiać. Chociaż nie wszyscy w poniższych grupach są bezradni, szkolimy pracowników, aby proaktywnie i w delikatny sposób identyfikowali klientów potencjalnie wymagających szczególnego traktowania. Następnie będziemy pracować nad zrozumieniem, jak najlepiej udzielić wsparcia.

Grupy te obejmują, ale nie ograniczają się do następujących:

- Klienci zdolni do podejmowania decyzji, ale stojący w obliczu wyzwań wynikających z etapu życia lub okoliczności osobistych, na przykład wyzwań, które wydają się pojawiać wraz z wiekiem, trudności finansowych, obowiązków opiekuńczych, zwolnień, żałoby itp.
- Klienci z jakimikolwiek problemami zdrowotnymi, które mają wpływ na ich codzienne życie, niezależnie od tego, czy są poważne, czy długotrwałe. W przypadku gdy u nich lub bliskiego członka rodziny zdiagnozowano poważną chorobę.
- Klienci zdolni do podejmowania decyzji, którzy potrzebują w tym celu uzasadnionych udogodnień, na przykład osoby niedosłyszące lub niedowidzące; osoby z trudnościami w uczeniu się, takimi jak dysleksja; osoby, których język ojczysty jest inny niż język rozmówcy; o niskim poziomie umiejętności czytania i pisanie itp.
- Klienci z ograniczoną zdolnością do podejmowania decyzji z powodu tymczasowej lub trwałej niepełnosprawności.

Nasze podejście

Zdajemy sobie sprawę, że klienci w trudnej sytuacji mogą być mniej zdolni (lub niezdolni) do zaangażowania się w usługi finansowe, a jeśli nie otrzymają odpowiedniego wsparcia, mogą być nieuczciwie potraktowani.

Niniejsza polityka określa kluczowe zasady mające na celu wspieranie zaangażowania klientów w trudnej sytuacji, umożliwienie im normalnego funkcjonowania, umocnienie poczucia własnej sprawczości oraz zapewnienie niezbędnego wsparcia w celu ochrony przed niekorzystnymi rezultatami. Zasady te przedstawiono poniżej.

Szkolenie, świadomość i kultura

Nasze szkolenia uczą kluczowych umiejętności w zakresie rozpoznawania potencjalnych trudności przy użyciu zdroworozsądkowej oceny i innych potencjalnych wskaźników, zaangażowania klienta i sposobu udzielania wsparcia. Program ten stanowi podstawę naszego zaangażowania na rzecz klientów znajdujących się w trudnej sytuacji.

Zabezpieczenia

Pracujemy nad tym, aby klienci byli zabezpieczani przed niekorzystnymi rezultatami i nie napotykali barier tylko dlatego, że ich sytuacja nie pasuje do standardowej formy.

Zgodność z przepisami

Te zabezpieczenia są częścią szkolenia w zakresie przestrzegania przepisów, aby podkreślić nasze przesłanie i zapewnić ich spójność z procesem poznawania klienta.

Wdrażanie proaktywnych zachowań

Tam, gdzie podczas współpracy zidentyfikujemy potencjalnie trudne sytuacje lub gdy zostaniemy o nich poinformowani, przyjmujemy wrażliwe, elastyczne działania, aby we współpracy z naszymi klientami określić najlepszy sposób zaspokojenia ich potrzeb.

Za zgodą klienta będziemy rejestrować tylko kluczowe szczegóły dotyczące jego sytuacji i wszelkich dostosowań, które należy wprowadzić w ich wyniku.

Analiza zgłoszeń i opinii klientów

Analiza i przegląd treści połączeń telefonicznych i skarg są przeprowadzane na bieżąco w celu wychwycenia wszelkich luk w wiedzy i/lub doświadczeniu personelu, które zostaną następnie wypełnione. Informacje te mają kluczowe znaczenie podczas dyskusji i przeglądów przeprowadzanych w zespole i są następnie uwzględniane w naszym programie szkoleniowym.

Wspomaganie podejmowania decyzji i dostęp do pomocy

W zależności od okoliczności klienci mogą potrzebować pomocy w zarządzaniu swoimi sprawami. Poniżej przedstawiono sposoby zabezpieczenia tej pomocy, tak aby klient i jego sprawy finansowe były zawsze chronione.

Upoważnienie

Pozwoli to zaufanej osobie na dostęp do informacji finansowych w Państwa imieniu. Aby kogoś upoważnić, będziemy potrzebować podpisanego przez Państwa listu z wyraźną prośbą o upoważnienie i potwierdzającego dane – imię i nazwisko, datę urodzenia i adres osoby, której chcecie Państwo dać *dostęp do informacji o sobie*. Osoba ta **nie** będzie mogła podejmować żadnych decyzji ani działać w imieniu klienta.

Pełnomocnictwo

Jest to dokument prawny, który pozwoli zaufanej osobie lub osobom na podejmowanie decyzji i działanie w Państwa imieniu, jeśli sami nie będą Państwo w stanie tego zrobić. Pełnomocnictwo można ustanowić tylko wtedy, gdy dana osoba jest zdolna psychicznie do podejmowania własnych decyzji.

Dokument ten jest dostępny w odpowiednim organie państwowym, gdzie należy go też zarejestrować.

Aby skontaktować się z osobą, która działa w imieniu klienta na podstawie pełnomocnictwa, będziemy potrzebować uwierzytelnionej kopii odpowiedniego dokumentu pełnomocnictwa, a także dodatkowych dokumentów tożsamości i potwierdzających adres zamieszkania. Abyśmy mogli potwierdzić pełne wymagania i udzielić wskazówek dotyczących certyfikacji, proszę skontaktować się z nami, korzystając z danych na naszej stronie internetowej lub tych w najnowszej korespondencji otrzymanej od Monument.

Oprócz ustaleń dotyczących pełnomocnictwa, na mocy odpowiednich przepisów dostępne są dodatkowe formy dotyczące podejmowania decyzji.