



Assistance aux clients vulnérables

La vie peut comporter de nombreux défis et, à tout moment, chacun peut être confronté à des circonstances qui s'avèrent trop difficiles à gérer seul. C'est pourquoi nous avons élaboré une politique visant à garantir que nos clients bénéficient d'un soutien dans les moments de vulnérabilité de leur vie, qu'ils soient temporaires ou à long terme.

L'objectif de cette politique est :

- d'identifier nos clients vulnérables ;
- d'apporter le soutien et les protections nécessaires en cas de besoin et/ou de demande ;
- de promouvoir la transparence et l'ouverture dans tous les processus commerciaux et les pratiques mis en œuvre par Monument.

Monument s'engage à veiller à ce que tout client qui entretient une relation avec l'entreprise soit traité de manière équitable, raisonnable et solidaire.

Reconnaître les clients vulnérables

Notre reconnaissance suit les conseils du régulateur irlandais (la Banque centrale d'Irlande), qui identifie un client vulnérable comme une personne physique qui :

- (a) a la capacité de prendre ses propres décisions, mais qui, en raison de circonstances particulières, peut avoir besoin d'aide pour le faire (par ex. les personnes malentendantes ou malvoyantes) ; et/ou
- (b) a une capacité limitée à prendre ses propres décisions et a besoin d'aide pour le faire, par ex. les personnes ayant une déficience intellectuelle ou des problèmes de santé mentale.

Pour ces clients, notre personnel est formé à reconnaître les vulnérabilités qu'il identifie en faisant preuve de jugement et de bon sens et en se basant sur la capacité du consommateur à prendre une décision particulière à un moment donné.

Groupes en situation de vulnérabilité

Nous reconnaissons que la vulnérabilité existe sous diverses formes. Bien que tous les membres des groupes suivants ne soient pas vulnérables, nous formons notre personnel à identifier de manière proactive et sensible les signes d'une vulnérabilité potentielle. Nous nous efforcerons ensuite de comprendre comment apporter le meilleur soutien possible.

Ces groupes comprennent, sans s'y limiter, les suivants :

- Les clients capables de prendre des décisions, mais confrontés à des difficultés dues à des étapes de la vie ou à des circonstances personnelles, par ex. des difficultés qui apparaissent avec l'âge, des difficultés financières, des responsabilités familiales, des licenciements, un deuil, etc.
- Les clients ayant des problèmes de santé, quels qu'ils soient, qui ont un impact sur leur vie quotidienne, qu'ils soient graves ou de longue durée ; lorsqu'eux-mêmes ou un membre de leur famille proche ont été diagnostiqués comme étant atteints d'une maladie grave.
- Les clients capables de prendre des décisions, mais qui ont besoin d'aménagements raisonnables pour le faire, par ex. lorsqu'ils sont malentendants ou malvoyants, qu'ils ont des difficultés d'apprentissage telles que la dyslexie, que leur première langue est différente de celle de leur interlocuteur, qu'ils ont un faible niveau d'alphabétisation, etc.
- Les clients dont la capacité à prendre des décisions est limitée en raison d'un handicap temporaire ou permanent.

Notre approche

Nous reconnaissons que les clients en situation de vulnérabilité peuvent être moins capables, ou incapables, de s'engager dans des services financiers et que, s'ils ne sont pas correctement soutenus, ils peuvent être désavantagés de manière disproportionnée.

La présente politique énonce des principes clés destinés à soutenir l'engagement auprès des clients vulnérables, à leur donner les moyens d'agir et à les responsabiliser, et à leur fournir les soutiens nécessaires pour les protéger contre des situations problématiques. Ces principes sont exposés ci-dessous.

Formation, sensibilisation et culture

Notre formation permet d'acquérir des compétences clés en matière de reconnaissance des vulnérabilités potentielles en faisant appel au bon sens et à d'autres indicateurs potentiels, à l'engagement envers les clients et à l'assistance. Ce programme étaye notre engagement envers nos clients vulnérables.

Protections

Nous veillons à ce que les clients soient protégés contre les situations problématiques et ne soient pas confrontés à des obstacles parce que leur cas ne correspond pas à un schéma standard.

Conformité

Ces protections sont intégrées dans la formation à la conformité afin de réitérer le message et d'assurer la cohésion avec notre processus de connaissance du client.

Adopter des comportements proactifs

Lorsque nous identifions un risque de vulnérabilité au cours d'un engagement ou lorsqu'il est porté à notre attention, nous adoptons des comportements sensibles et flexibles afin de collaborer avec nos clients et d'identifier la meilleure façon de répondre à leurs besoins.

Avec le consentement du client, nous n'enregistrerons que les détails pertinents de sa situation et les ajustements nécessaires pour y répondre.

Analyse des demandes et des commentaires des clients

L'analyse et l'examen des appels et des plaintes sont effectués de manière continue afin de déceler toute lacune dans les connaissances et/ou l'expérience, qui sera ensuite comblée. Cette analyse est au cœur des discussions et des examens au sein de l'équipe et est intégrée à notre programme de formation.

Prise de décision assistée et accès à l'aide

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

Lettre d'autorisation

Cette lettre permet à une personne de confiance d'accéder à vos informations financières en votre nom. Pour ce faire, nous aurons besoin d'une lettre signée de votre part demandant explicitement cette autorisation et confirmant les coordonnées (nom et prénom, date de naissance et adresse) de la personne que vous souhaitez voir *accéder à vos informations* en votre nom. Cela ne lui permettra **pas** de prendre des décisions ou d'agir en votre nom.

Procuration

Il s'agit d'un document juridique qui autorise 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. Elle ne peut être établie que si vous avez la capacité mentale de prendre vos propres décisions.

Ce document est disponible auprès de l'autorité compétente de l'État et devra être enregistré auprès

de celle-ci.

Pour traiter avec une personne qui agit au nom d'un client en vertu d'une procuration, nous aurons besoin d'une copie certifiée conforme de la procuration en question ainsi que d'autres documents d'identité et d'adresse. Afin que nous puissions vous confirmer toutes les exigences et vous fournir des conseils sur la certification, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées figurant sur notre site Web, ou celles figurant sur la dernière correspondance que vous avez reçue de la part de Monument.

Outre les procurations, d'autres formes de prise de décision sont prévues par la législation en vigueur.