



# Υποστήριξη Ευάλωτων Πελατών

Η ζωή μπορεί να παρουσιάσει πολλές προκλήσεις ενώ κατά οποιοδήποτε στάδιο, ο οποιοσδήποτε δύναται να βιώσει συνθήκες οι οποίες ενδέχεται να αποδειχθούν πολύ δύσκολες προς αντιμετώπιση σε προσωπικό επίπεδο. Για τον λόγο αυτό, έχουμε δημιουργήσει μια πολιτική προκειμένου να διαβεβαιώσουμε πως οι πελάτες μας υποστηρίζονται κατά την διάρκεια στιγμών της ζωής τους κατά τις οποίες είναι ευάλωτοι, είτε σε βραχυπρόθεσμη είτε σε μακροπρόθεσμη βάση.

Ο σκοπός αυτής της πολιτικής είναι:

- να βοηθήσει στην ταυτοποίηση των ευάλωτων πελατών μας:
- να παράσχει την απαραίτητη υποστήριξη και την απαραίτητη προστασία όπου και όποτε αυτά χρειαστούν,
- να προωθήσει τη διαφάνεια και την ανοιχτή πρόσβαση όσον αφορά το σύνολο των επιχειρηματικών πρακτικών και διαδικασιών με τις οποίες ασχολείται η Monument.

Η Monument δεσμεύεται ως προς τη διασφάλιση του ότι ο οποιοσδήποτε πελάτης ο οποίος διατηρεί σχέση με την εταιρεία αντιμετωπίζεται με δίκαιο, εύλογο και υποστηρικτικό τρόπο.

## Αναγνώριση Ευάλωτων Πελατών

Η αναγνώριση μας ακολουθεί οδηγίες από την Εποπτική Αρχή της Ιρλανδίας (την Κεντρική Τράπεζα της Ιρλανδίας), η οποία ταυτοποιεί ως ευάλωτο πελάτη οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο το οποίο:

- (a) διαθέτει την δυνατότητα να λάβει τις δικές του αποφάσεις ωστόσο, εξαιτίας προσωπικών συνθηκών, ενδέχεται να χρειαστεί βοήθεια προκειμένου να το πράξει αυτό (για παράδειγμα, άτομα με προβλήματα ακοής ή όρασης), ή και
- (b) τα οποία διαθέτουν περιορισμένη δυνατότητα ως προς το να λάβουν τις δικές τους αποφάσεις, και τα οποία άτομα χρειάζονται βοήθεια στο να το πράξουν αυτό, για παράδειγμα, άτομα με νοητική αναπηρία ή με ψυχολογικά προβλήματα.

Για αυτούς τους πελάτες, το προσωπικό μας έχει εκπαιδευτεί ούτως ώστε να αναγνωρίζει ευπάθειες τις οποίες ταυτοποιούν κρίνοντας βάση της κοινής λογικής, καθώς και αναφορικά με τη δυνατότητα του πελάτη λήψης μιας συγκεκριμένης απόφασης κατά οποιοδήποτε χρονικό σημείο.

Η εταιρεία Ασφάλειες Ζωής Monument dac είναι καταχωρημένη στην Ιρλανδία, με αριθμό καταχώρησης 325795, ενώ η έδρα της έχει διεύθυνση 2 Park Place, Ground Floor, Upper Hatch Street, Dublin 2, Ιρλανδία, ενώ εποπτεύεται από την Κεντρική Τράπεζα της Ιρλανδίας.

## Ευάλωτες Ομάδες

Αναγνωρίζουμε πως η ευπάθεια υφίσταται σε ποικιλία μορφών. Ενόσω δεν είναι όλοι αναγκαστικά ευάλωτοι στις παρακάτω ομάδες, εκπαιδεύουμε το προσωπικό μας ούτως ώστε να δύναται προληπτικά να ταυτοποιεί τα σημάδια πιθανής ευπάθειας με ευαισθησία. Έπειτα, εργαζόμαστε προκειμένου να κατανοήσουμε την βέλτιστη μέθοδο υποστήριξης εκ μέρους μας.

Αυτές οι ομάδες συμπεριλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Οι πελάτες οι οποίοι δύναται να λάβουν αποφάσεις, ωστόσο αντιμετωπίζουν προκλήσεις εξαιτίας του συγκεκριμένου σταδίου της ζωής τους ή εξαιτίας προσωπικών συνθηκών, για παράδειγμα, προκλήσεις οι οποίες εμφανίζονται να έχουν παρουσιαστεί λόγω ηλικίας, οικονομικών προβλημάτων, υποχρεώσεων φροντίδας, πένθους-απώλειας, κλπ.
- Πελάτες οι οποίοι αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας οιασδήποτε μορφής, τα οποία τους επηρεάζουν στην καθημερινότητα της ζωής τους, είτε πρόκειται περί σοβαρών είτε μακροχρόνιων προβλημάτων, όπου είτε οι ίδιοι είτε κάποιο κοντινό μέλος της οικογενείας τους έχουν διαγνωσθεί με κάποια σοβαρή ασθένεια.
- Πελάτες οι οποίοι δύναται να λάβουν αποφάσεις, οι οποίοι ωστόσο χρειάζονται εύλογο πλαίσιο-αρμόζον περιβάλλον προκειμένου να το πράξουν αυτό, για παράδειγμα πελάτες με προβλήματα ακοής ή όρασης, με δυσκολίες κατανόησης όπως δυσλεξία, ή άτομα των οποίων η μητρική γλώσσα διαφέρει από την γλώσσα την οποία ομιλεί ο συνομιλητής τους, ή άτομα τα οποία έχουν χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, κλπ.
- Πελάτες οι οποίοι διαθέτουν περιορισμένη δυνατότητα λήψης αποφάσεων εξαιτίας προσωρινής ή μόνιμης αναπηρίας.

## Η Προσέγγιση Μας

Αναγνωρίζουμε πως οι πελάτες οι οποίοι βρίσκονται σε ευάλωτες καταστάσεις ενδέχεται να είναι λιγότερο ικανοί - ή ανίκανοι- ως προς το να ασχοληθούν με οικονομικές υπηρεσίες και οι οποίοι εάν δεν λάβουν κατάλληλη υποστήριξη, ενδέχεται να έρθουν αντιμέτωποι με δυσανάλογα μειονεκτήματα.

Αυτή η πολιτική καθορίζει βασικές αρχές οι οποίες είναι σχεδιασμένες προκειμένου να υποστηρίξουν την ενασχόληση με ευάλωτους πελάτες, να επιτρέψουν δυνατότητες και να ενδυναμώσουν, και να παράσχουν την απαραίτητη υποστήριξη προκειμένου να προστατευτούν οι καταναλωτές από υποδεέστερες εκβάσεις αποτελεσμάτων. Αυτά καθορίζονται παρακάτω.

### Εκπαίδευση, επίγνωση και κουλτούρα

Η εκπαίδευση μας παράσχει βασικές ικανότητες σχετιζόμενες με την αναγνώριση πιθανών ευπαθειών χρησιμοποιώντας κρίσεις κοινής λογικής καθώς και άλλες πιθανές ενδείξεις, ενασχόληση με τους πελάτες, καθώς και τον τρόπο κατά τον οποίο παρέχεται η υποστήριξη. Αυτό το πρόγραμμα θεμελιώνει την δέσμευση μας ως προς τους ευάλωτους πελάτες μας.

Η εταιρεία Ασφάλειες Ζωής Monument dac είναι καταχωρημένη στην Ιρλανδία, με αριθμό καταχώρησης 325795, ενώ η έδρα της έχει διεύθυνση 2 Park Place, Ground Floor, Upper Hatch Street, Dublin 2, Ιρλανδία, ενώ εποπτεύεται από την Κεντρική Τράπεζα της Ιρλανδίας.

## Προστασίες

Εργαζόμεστε προκειμένου να διασφαλίσουμε πως οι πελάτες μας είναι προστατευμένοι από υποδεέστερες εκβάσεις αποτελεσμάτων, και πως δεν θα έρθουν αντιμέτωποι με εμπόδια εξαιτίας του ότι οι συνθήκες τους δεν ταιριάζουν με κάποιο σύνηθες πλαίσιο.

## Συμμόρφωση

Αυτές οι προστασίες είναι ενσωματωμένες στην εκπαίδευση συμμόρφωσης μας, προκειμένου να επαναληφθεί το μήνυμα μας και να διασφαλιστεί η συνοχή με την διαδικασία εξοικείωσης με τους πελάτες.

## Υιοθεσία προληπτικών συμπεριφορών

Όπου ταυτοποιήσουμε έκθεση σε ευπάθεια κατά τη διάρκεια της ενασχόλησης μας, ή όπου κάτι τέτοιο υποπέσει στην αντίληψη μας, θα υιοθετήσουμε ευαίσθητες και ευέλικτες συμπεριφορές προκειμένου να ταυτοποιήσουμε την βέλτιστη μέθοδο εξυπηρέτησης των αναγκών τους.

Έχοντας εξασφαλίσει την συναίνεση του πελάτη, θα καταγράψουμε παρά μόνο τις σχετιζόμενες λεπτομέρειες αναφορικά με την κατάσταση τους, καθώς και οιοσδήποτε ρυθμίσεις οι οποίες θα πρέπει να πραγματοποιηθούν αναλογικά.

## Ανάλυση Αιτημάτων Πελατών και Ανατροφοδότηση Απόψεων

Η ανάλυση και η επιθεώρηση τηλεφωνικών δραστηριοτήτων και παραπόνων διεξάγεται σε συνεχή βάση, προκειμένου να καλυφθούν οιαδήποτε κενά στην γνώση ή και στην εμπειρία τα οποία θα πρέπει να αντιμετωπιστούν εκ των υστέρων. Αυτό είναι βασικό στοιχείο των ομαδικών συζητήσεων και αναθεωρήσεων, το οποίο τροφοδοτείται πίσω στο εκπαιδευτικό μας πρόγραμμα.

## Υποβοηθούμενη Διαδικασία Λήψης Αποφάσεων και πρόσβαση σε βοήθεια

Ανάλογα με την περίπτωση, οι πελάτες ενδέχεται να χρειαστούν βοήθεια ως προς την διαχείριση των υποθέσεων τους. Τα παρακάτω καθορίζουν μεθόδους προκειμένου να εφαρμοστεί ένα επίπεδο ασφαλείας γύρω από αυτήν την βοήθεια, και προκειμένου να προστατεύστε πάντοτε εσείς και οι οικονομικές υποθέσεις σας.

## Έγγραφο Εξουσιοδότησης

Αυτό θα επιτρέψει σε κάποιον τον οποίο εμπιστεύεστε να έχει πρόσβαση στις οικονομικές πληροφορίες σας εκ μέρους σας. Προκειμένου να θεσπιστεί αυτό, θα χρειαστούμε μια υπογεγραμμένη επιστολή εκ μέρους σας, δια μέσω της οποίας θα πρέπει εσείς να αιτήστε αυτού ρητώς και να επιβεβαιώνετε τις λεπτομέρειες, όπως το πλήρες ονοματεπώνυμο, την ημερομηνία γέννησης και την διεύθυνση του ατόμου το οποίο θα θέλατε να *έχει πρόσβαση στις πληροφορίες*



σας εκ μέρους σας. Αυτό **δεν** θα τους επιτρέψει να λάβουν αποφάσεις ή να ενεργήσουν εκ μέρους σας.

## Πληρεξούσιο

Αυτό είναι ένα νομικό έγγραφο το οποίο θα επιτρέψει σε κάποιο φυσικό πρόσωπο ή σε κάποια φυσικά πρόσωπα εμπιστοσύνης σας να λάβουν αποφάσεις εκ μέρους σας και να ενεργήσουν εκ μέρους σας, σε περίπτωση όπου δεν βρίσκεστε πλέον σε θέση να το πράξετε αυτό εσείς. Αυτό δύναται να θεσπιστεί μόνο στην περίπτωση όπου διαθέτετε την νοητική ικανότητα να λάβετε τις δικές σας αποφάσεις.

Αυτό το έγγραφο διατίθεται από την αρμόδια κυβερνητική αρχή και θα πρέπει να καταχωρηθεί στην αρμόδια κυβερνητική αρχή.

Προκειμένου να υπάρξει ενασχόληση με κάποιον ο οποίος ενεργεί εκ μέρους πελάτη δια μέσω Πληρεξουσίου, θα χρειαστούμε ένα επικυρωμένο αντίγραφο του σχετικού Πληρεξουσίου εγγράφου, καθώς και πρόσθετα έγγραφα ταυτοποίησης και διεύθυνσης. Προκειμένου να βρεθούμε σε θέση να επιβεβαιώσουμε τα πλήρη απαιτούμενα και να παράσχουμε καθοδήγηση εν σχέσει με την επικύρωση, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε μαζί μας χρησιμοποιώντας τις λεπτομέρειες στην ιστοσελίδα μας, ή χρησιμοποιώντας τα στοιχεία τα οποία βρίσκονται στην πλέον πρόσφατη αλληλογραφία την οποία έχετε λάβει εκ μέρους της Monument.

Επιπροσθέτως των προετοιμασιών περί Πληρεξουσίου, διατίθενται πρόσθετα έντυπα εν σχέσει με την διαδικασία λήψης αποφάσεων υπό το αντίστοιχο νομοθετικό πλαίσιο.

