

> Atención al cliente vulnerable

La vida puede plantear muchos retos y, en cualquier momento, una persona puede verse expuesta a circunstancias que resulte demasiado difícil afrontar en soledad. Por este motivo, hemos creado una política para garantizar que nuestros clientes reciban apoyo en los momentos vulnerables de su vida, ya sean puntuales o de larga duración.

Los objetivos de esta política son los siguientes:

- ayudar a identificar a nuestros clientes vulnerables;
- ofrecer el apoyo y la protección necesarios cuando corresponda;
- promover la transparencia y la apertura en todas las prácticas y procesos empresariales de Monument.

Monument se compromete a garantizar que todos los clientes que mantengan una relación con la empresa reciban un trato justo, razonable y de apoyo.

Reconocimiento de clientes vulnerables

Nuestro reconocimiento sigue las directrices de la entidad reguladora irlandesa, el Central Bank of Ireland (Banco Central de Irlanda), que identifica a un cliente vulnerable como una persona física que:

- (a) tiene capacidad para tomar sus propias decisiones, pero, debido a circunstancias individuales, podría necesitar ayuda para hacerlo (por ejemplo, personas con dificultades auditivas o visuales), o bien
- (b) tiene una capacidad limitada para tomar sus propias decisiones y necesita ayuda para hacerlo; por ejemplo, las personas con discapacidad intelectual o dificultades de salud mental.

Nuestro personal está formado para reconocer las vulnerabilidades de estos clientes, sabe identificarlas con buen criterio y sentido común, y se basa en la capacidad del cliente para tomar una decisión concreta en un momento determinado.

Grupos de vulnerabilidad

Somos conscientes de que la vulnerabilidad adopta diversas formas. Aunque no todas las personas de los siguientes grupos son vulnerables, formamos al personal para que detecte de forma proactiva

y sensible cualquier muestra de una posible vulnerabilidad. A partir de ese momento, nos esforzamos por comprender cuál es la mejor manera de prestarle nuestro apoyo.

Estos grupos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Clientes capaces de tomar decisiones, pero que se enfrentan a dificultades por la etapa vital en la que se encuentran o por sus circunstancias personales; por ejemplo, dificultades relacionadas con la edad, dificultades financieras, responsabilidades de cuidado, despido, duelo, etc.
- Clientes con problemas de salud de cualquier tipo que repercuten en su vida cotidiana (graves o de larga duración) cuando ellos o un familiar cercano han recibido el diagnóstico de una enfermedad grave.
- Clientes capaces de tomar decisiones si cuentan con las adaptaciones razonables, por ejemplo, si tienen dificultades auditivas o visuales, dificultades de aprendizaje como la dislexia, una lengua materna diferente a la de su interlocutor, un bajo nivel de alfabetización, etc.
- Clientes con capacidad limitada para tomar decisiones debido a una discapacidad temporal o permanente.

Nuestro enfoque

Reconocemos que los clientes en circunstancias vulnerables pueden ser menos capaces —o incluso incapaces— de contratar servicios financieros y, si no reciben el apoyo adecuado, pueden verse desfavorecidos de un modo desproporcionado.

Esta política establece principios clave diseñados para apoyar el compromiso con los clientes vulnerables, para promover su capacidad de acción, y para prestar el apoyo necesario a fin de proteger a los clientes de cualquier consecuencia negativa. Puede encontrarlos a continuación.

Formación, sensibilización y cultura

Impartimos una formación que ofrece competencias clave para reconocer posibles vulnerabilidades mediante el sentido común o cualquier otro indicador posible, el compromiso con el cliente y cómo prestar apoyo. Este programa refuerza nuestro compromiso con los clientes vulnerables.

Protecciones

Trabajamos para garantizar que los clientes estén protegidos frente a las consecuencias negativas y que no se enfrenten a barreras por el hecho de que sus circunstancias no encajen en un patrón estándar.

Cumplimiento

Estas protecciones se incorporan a la formación sobre cumplimiento para reiterar el mensaje y garantizar la cohesión con nuestro proceso «Know your customer» (conozca a su cliente).

Adopción de un comportamiento proactivo

Cuando detectemos una exposición a la vulnerabilidad en el transcurso de una interacción para contratar un producto o cuando algo llame nuestra atención, adoptaremos comportamientos sensibles y flexibles para trabajar con nuestros clientes y determinar la mejor manera de satisfacer sus necesidades.

Con el consentimiento del cliente, registraremos únicamente los datos pertinentes sobre su situación y las adaptaciones que sea necesario llevar a cabo para darle respuesta.

Análisis de las peticiones y comentarios de los clientes

El análisis y la revisión de la actividad de llamadas y reclamaciones se realizan de forma continua para detectar cualquier laguna en los conocimientos o la experiencia, que se abordarán posteriormente. Esta información ocupa un lugar principal en los debates y revisiones del equipo, y se incorpora a nuestro programa de formación.

Toma de decisiones asistida y acceso a la ayuda

Según las circunstancias, los clientes pueden necesitar ayuda para gestionar sus asuntos. A continuación se exponen formas de ofrecer cierta seguridad en torno a esta asistencia para que tanto usted como sus asuntos financieros estén siempre protegidos.

Documento de autorización

Permite que una persona de su confianza acceda a su información financiera en su nombre. Para ello, es necesario un documento firmado por usted en el que solicite explícitamente esta medida y en el que confirme los datos—nombre y apellidos, fecha de nacimiento y dirección— de la persona que quiera autorizar para *acceder a su información* en su nombre. Esto **no** le permitirá a dicha persona tomar ninguna decisión ni actuar en su nombre.

Poder notarial

Se trata de un documento jurídico que permite a una persona o personas de su confianza tomar decisiones y actuar en su nombre si usted no puede hacerlo. Solo puede hacerse si usted cuenta con capacidad mental para tomar sus propias decisiones.

Este documento se obtiene de y se registra ante la autoridad estatal competente.

Para tratar con alguien que actúa en nombre de un cliente en virtud de un poder notarial, es necesaria una copia compulsada del poder notarial correspondiente, así como documentación adicional de identidad y dirección. Para que podamos confirmarle todos los requisitos y orientarle sobre la certificación, póngase en contacto con nosotros mediante los datos de nuestra página web o los de la correspondencia postal más reciente que haya recibido de Monument.

Además del poder notarial, la legislación vigente prevé otras formas de toma de decisiones.