

'n Gids tot die

FFG Interne Klage Prosedure (Voldoening)

FFG se Interne Klage Prosedure (Voldoening) is ontwerp om te verseker dat alle werknemers van FFG deurlopend eerlik en billik, met die nodige sorgsaamheid, ywer en kundigheid en in die beste belang van u, ons gewaardeerde kliënt optree. . Indien u egter van mening is dat FFG in enige opsig nie met die nodige sorgsaamheid, ywer en kundigheid en deurgans in u beste belang, opgetree het nie, wil ons graag van u hoor.

FFG se Interne Klage Prosedure (Voldoening) streef daarna om klagtes wat ontvang is, so effektief moontlik op te los en om alle redelike pogings aan te wend om te verhoed dat dit waaroor die klage handel, nie herhaal word nie. Hierdie gids bevat 'n kort uiteensetting van die stappe wat geneem kan word wanneer u 'n klage oor enige van FFG se afdelings het.

Wat moet u as kliënt doen?

Alvorens 'n skriftelike klage ingedien word, is dit moontlik dat die aangeleentheid opgelos kan word deur dit onmiddellik met die betrokke individu of sy onmiddellike hoof op te neem. Indien die aangeleentheid egter steeds nie tot u bevrediging opgelos is nie, kan u 'n KLAGTEVORM voltooi en dit per pos of faks deurstuur na die hoof van die Voldoeningsafdeling. Die voorgeskrewe klagtevorm is beskikbaar by elke tak se ontvangs, asook by die Voldoeningsafdeling. Vir u gerief is die vorm ook beskikbaar op FFG se webadres (www.ffg.co.za).

Hoe word u klage hanteer?

Binne 5 (vyf) werksdae na ontvangs van u **skriftelike** klage, sal u 'n skrywe van die Voldoeningsafdeling ontvang waarin ontvangs van die klage erken word en waarin daar bevestig sal word dat die klage op rekord geplaas is. U sal verder besonderhede ontvang ten opsigte van die persoon wat die aangeleentheid sal ondersoek.



Indien die klagte nie binne 10 (tien) werksdae, na ontvangs aangespreek kan word nie, sal u binne 5 (vyf) werksdae, na ontvangs ingelig word omtrent die redes vir die oponthoud en 'n verduideliking van wanneer die aangeleentheid na verwagting afgehandel sal wees. FFG sal alle pogings aanwend om enige klagte binne 4 (weke) na ontvangs, af te handel. Nadat alle relevante inligting versamel is, sal u voorsien word van 'n volledige verslag waarin die ondersoeker se beslissing duidelik sal blyk.

Wat gebeur as u steeds ontevrede is?

FFG steef daarna om alle klagtes op 'n billike en regverdige wyse aan te spreek, indien u egter ontevrede is met die verslag wat deur die ondersoeker aan u voorgelê is of enige aangeleentheid voortspruitend uit die ondersoek, staan dit u vry om u te wend tot die OMBUD vir Finansiële Dienste Verskaffers. (KONTAKBESONDERHEDE).

Alhoewel gebruikmaking van FFG se Interne Klagte Prosedure (Voldoening) gratis aan u gebied word, staan dit u as kliënt steeds vry om op u eie koste, na behoorlike oorweging, met geregtelike stappe voort te gaan.

Wat kan u van FFG verwag?

Indien daar in enige opsig bevind word dat die werknemers van FFG versuim het om met die nodige sorgsaamheid, ywer en kundigheid en in u beste belang op te tree, kan u die volgende verwag:

- 'n skrywe waarin amptelik omverskoning gevra word;
- 'n volledige uiteensetting van stappe wat geneem sal word ten einde die aangeleentheid bevredigend af te handel, tesame met 'n aanduiding van die tydsduur om die stappe te implimenteer.

