

INTERNE KLAGTE PROSEDURE

1. Inleiding

- 1.1 Wanneer daar met kliënte gekommunikeer word, word daar van alle FFG personeel verwag om eerbaar, professioneel en in die beste belang van die kliënt op te tree.
- 1.2 Daar moet by die eerste moontlike geleentheid verseker word dat die kliënt 'n Statutêre Kennisgewing ontvang en dat die ontvangserkenning op die kliënt se lêer geplaas word.

2. Woordomskrywing

- 2.1 'die *Wet*' - 'the *FINANCIAL ADVISORY AND INTERMEDIARY SERVICES ACT, 2002*'
- 2.2 'FFG' – FUTURUM FINANSIËLE GROEP (EDMS) BPK
- 2.3 'Finansiële Dienste Verskaffer (FSP)' – sien FFG
- 2.4 'klaer' - persoon wat 'n klagte gelê het
- 2.5 'klagte' – 'n spesifieke klagte wat verband hou met enige finansiële diens wat deur die FSP/verteenwoordiger aan die kliënt gelewer is, op 'n datum na in werkingtreding van die *Wet*. In die klagte moet daar beweer word dat die FSP/verteenwoordiger:
 - (a) nie voldoen het aan bepalings van die *Wet* nie en dat die klaer as gevolg daarvan finansiële nadeel of skade gelei het, of waarskynlik sal lei.
 - (b) opsetlik of nalatig finansiële dienste aan die klaer gelewer het na aanleiding waarvan die klaer finansiële nadeel of skade gelei het, of waarskynlik sal lei, of
 - (c) die klaer onbillik of onregverdig behandel is.
- 2.6 'verteenwoordiger' – 'n persoon wat in terme van 'n dienskontrak of mandaat namens die FSP finansiële dienste aan 'n kliënt lewer.

3. Beskikbaarheid van Klagtevorms en Klagteprosedure



- 3.1 Klagtevorms is beskikbaar by alle eenheidsbestuurders, die voldoeningsafdeling, FFG se webblad (www.ffg.co.za) asook by die ontvangs van die onderskeie takke.
- 3.2 Klagteprosedure is beskikbaar by alle eenheidsbestuurders, die voldoeningsafdeling en FFG se webblad (www.ffg.co.za).

4. *Indiening van 'n klagte*

- 4.1 Slegs **skriftelike** klagtes, waarvan die inhoud deur 'n Kommissaris van Ede beëdig is, sal aanvaar word.
- 4.2 Slegs klagtes wat op die voorgeskrewe KLAGTEVORM ingevul is, sal aanvaar word.
- 4.3 Klagtes moet so spoeding moontlik na die plaasvind van die betrokke voorval, waaroor daar gekla word, ingedien word.
- 4.4 In terme van art 27(3) van die *Wet*, sal die volgende klagtes nie aangehoor en ondersoek word nie:
- 4.4.1 indien die klagte handel oor 'n beweerde handeling of versuim wat na die inwerkingtreding van die *Wet*, en meer as 3 (drie) jaar voor die ontvangs van die klagte ontstaan het;
- 4.4.2 indien die klaer onbewus was van die plaasvind van die handeling of versuim, begin die periode van 3 (drie) loop, sodra die klaer bewus geword het, of daar redelikerwys verwag kon word dat die klaer bewus moes wees van die handeling of versuim, welke geval eerste is.
- 4.5 Klagtes kan gepos of gefaks word na die Voldoeningsafdeling van FFG.

5. *Prosedure na indiening van 'n klagte*

- 5.1 Binne 5 (vyf) werksdae nadat 'n skriftelike klagte, soos bedoel in klousule 4 hierbo, ontvang is, sal die klaer skriftelik in kennis gestel word dat die klagte ontvang is, dat die klagte op rekord geplaas word en dat die aangeleentheid ondersoek word. Die klaer sal inligting ontvang ten opsigte van die persoon wat die klagte ondersoek.
- 5.2 Indien die klagte nie binne 10 (tien) werksdae, na ontvangs aangespreek kan word nie, moet die klaer binne 5 (vyf) werksdae, na ontvangs ingelig word omtrent die redes vir die



oponhoud en 'n verduideliking van wanneer die aangeleentheid na verwagting afgehandel sal wees.

- 5.3 Alle klagtes moet binne 4 (vier) weke na ontvangs, bevredigend afgehandel word. Klagtes sal slegs as bevredigend afgehandel beskou word indien die klaer skriftelik te kenne gee dat hy/sy tevrede met die uitslag van die ondersoek en die stappe wat geneem word om die aangeleentheid reg te stel.

6. *Ondersoek van klagtes*

- 6.1 Nadat 'n **skriftelike** klagte ontvang is, sal die Voldoeningsafdeling van FFG 'n ondersoeker vir die aangeleentheid aanwys.
- 6.2 Nadat die ondersoeker aangewys is, moet sodanige persoon vasstel of die klagte ondersoek kan word met inagneming van die bepalings van klousule 4.4 hierbo.
- 6.3 Indien, met inagneming van die bepalings van klousule 4.4 hierbo, bepaal word dat die klagte nie ondersoek gaan word nie, moet die klaer skriftelik in kennis gestel word dat die klagte nie ondersoek gaan word nie, tesame met die redes vir sodanige besluit.
- 6.4 Indien, met inagneming van die bepalings van klousule 4.4 hierbo, bepaal word dat die klagte wel ondersoek gaan word, moet die ondersoeker alle relevante feite met betrekking tot die klagte insamel, waarby ingesluit is, beëdigde verklarings deur die party(e) teen wie die klagte ingedien is.
- 6.5 Nadat alle relevante inligting rakende die klagte ingesamel is, sal die ondersoeker voortgaan om 'n volledige verslag met aanbevelings op te stel en dit aan die hoof van die Voldoeningsafdeling, vir finale oorweging voor te lê.
- 6.6 Nadat die hoof van die Voldoeningsafdeling beslis dat die verslag bevredigend is en dat die aanbevelings daarin vervat volledig is, sal 'n kopie van die verslag aan die klaer en aan die persoon teen wie die klagte ingedien is, gestuur word. Tesame met die verslag, sal die klaer in kennis gestel word dat die aangeleentheid as afgehandel beskou word en dat dit die Interne Klagteprosedure beëindig.



7. *Diverse Aangeleenthede*

- 7.1 Indien die klaer nie tevrede is met die uitslag van die ondersoek nie, is dit die klaer se reg om hom/haar tot die Ombud vir Finansiële Dienste Verskafers te wend vir verdere beslegting van die geskil.
- 7.2 Indien in die guns van die klaer beslis word, moet volledige besonderhede aan die klaer voorgelê word ten opsigte van die stappe wat gevolg sal word ten einde die aangeleentheid op te los. Die tydperk waarin die beoogde korrektiewe stappe geneem sal word, moet aan die kliënt openbaar word.
- 7.3 Alhoewel gebruikmaking van FFG se Interne Klage 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.

