

Billike behandeling van kliënte (BBK) beleidsverklaring

15 July 2015

Inleiding

GTC, synde 'n gemagtigde finansiële diensteverskaffer, het 'n sterk fokus op kliënte tevredenheid.

Ons missie is om 'n gerespekteerde en erkende verskaffer te wees en ons Billike Behandeling van Kliënte (BBK) beleid is 'n integrale deel van daardie doelstelling.

Ons BBK beleid is gesentreerd rondom die riglyne deur die Raad op Finansiële Dienste voorsien ten einde te verseker dat ons konstant billike uitkomste lewer aan ons kliënte. Ons neem hiermee verantwoordelikheid vir GTC en alle personeel om 'n verhoogde dienskwaliteit aan kliënte te lewer, gebaseer op 'n kultuur van openlikheid en deursigtigheid.

Die ses billikheid uitkomste

GTC sal daarna streef om te voldoen aan en by te dra tot die BBK billikheid uitkomste, gesien vanuit die perspektief van die kliënt:

Uitkoms 1

Kliënte is verseker dat hulle handel met verskaffers waar die billike behandeling van kliënte sentraal is tot die verskaffer se kultuur.

Uitkoms 2

Produkte en dienste bemark en verkoop in die kleinhandel mark is ontwerp om die behoeftes van geïdentifiseerde kliëntegroepe te bevredig en dienooreenkomstig geteiken is.

Uitkoms 3

Kliënte word van duidelike inligting voorsien en word toepaslik ingelig voor, tydens en na die tyd van kontraktering.

Uitkoms 4

Waar kliënte advies ontvang, sal die advies gepas wees en kennis neem van hulle omstandighede.

formerly Grant Thornton Capital

a GTC @Grant Thornton, The Wanderers Office Park,
52 Corlett Drive, Illovo, 2196
p P O Box 55118, Illovo, 2116

t +27 (0) 10 597 6800
f +27 (0) 10 597 6801
w www.gtc.co.za

GTC (Pty) Ltd.
reg. no. 1996/001488/07
directors: G.K. Mockler, F. Dildar

An Authorised Financial
Services Provider
FSP no. 731

GTC is nationally represented in Johannesburg, Cape Town and Durban.

GTC Group products and services include: Employee Benefits Consulting • Employee Benefits Administration • Private Client Wealth Management
• Healthcare Consulting • Short-Term Risk Solutions • Stockbroking • Derivatives Trading • Unit Trust Management • Asset Management • Fiduciary Services

Uitkoms 5

Kliënte word voorsien van produkte wat presteer soos wat verskaffers hulle laat verwag, en die gepaardgaande diens is beide van 'n aanvaarbare standaard en soos die verwagting is wat geskep is.

Uitkoms 6

Kliënte ervaar nie onredelike na-verkope struikelblokke om produk te verander, van verskaffer te verander, eise in te dien of klagtes in te dien nie

Behaling van die uitkomste

GTC sal daarna streef om deur ons optrede en monitoring te toon dat ons kliënte konsekwent billik behandel deur al die fases van die produk lewenssiklus waartoe ons kan bydra. Dit mag insluit:

Produk en diens ontwerp

Produkte en dienste en hulle verspreiding strategieë is ontwerp en ontwikkel vir spesifieke teikenmarkte, gebaseer op 'n duidelike begrip van die waarskynlike behoeftes en finansiële vermoëns van elke kliëntegroep.

Promosie en bemarking

Produkte word bemark aan spesifieke teikengroepe deur duidelike en billike kommunikasies wat nie misleidend is nie en toepaslik is vir die teikengroep.

Advies

Waar advies verskaf word is adviseurs ten volle toegerus om advies te gee wat gepas is vir die behoeftes van die betrokke kliënt, in navolging van die doelwitte van BBK en vermyding van botsing van belange.

Verkoospunt

Om duidelike en billike inligting te verskaf sodat kliënte ingeligte besluite kan neem oor kontraktering met GTC, ons produkte en dienste. Produk risikos, ondernemings, beperkings en kostes moet deursigtig wees.

Inligting ná verkoospunt

Om kliënte van deurlopende relevante inligting te voorsien sodat hulle kan moniteer of die produk of diens steeds aan hulle behoeftes en verwagtinge voldoen, en aanvaarbare vlakke van diens voorsien vir na-verkoop transaksies of navrae.

Klagtes en eise hantering

Om ons ondernemings, versekeringe en beloftes, wat lei tot regmatige kliënte verwagtinge, gestand te doen. Regmatige verwagtinge mag nie deur onredelike na-verkope struikelblokke gefrustreer word nie. Daar is 'n vereiste vir regverdige en konsekwente hantering van eise en meganismes om klagtes betyds en billik te hanteer.

Ten einde ons verbintenis tot billike behandeling van kliënte na te kom sal ons op die volgende aspekte fokus:

- Ons sal die vereistes van die FATD Algemene Gedragskode navolg soos vasgelê in die FIA Gedragskode.
- Ons sal voldoen aan ons Botsing van Belange beleid in ons handelinge met kliënte.
- Ons sal bestuursinligting meganismes in plek stel wat ontwerp is om GTC se prestasie te bepaal en te meet in die lewering van die relevante billikheid uitkomst.
- Al ons personelede is opgelei om met kliënte te handel en is verbind tot handhawing van hoë diensstandaarde.
- Ons personeel word nie vergoed of aangespoor op wyses wat hulle aanmoedig om op 'n onbillike of bevooroordeelde manier met ons kliënte te handel nie.
- Ons sal kliënte altyd vertel wat hulle kan verwag van ons verbandskap.
- Ons sal toepaslike na-verkope inligting en diens aan ons kliënte verskaf.
- Ons sal die deurlopende prestasie van produkte of fondse monitor wat ons aanbeveel en aan kliënte verkoop het ten einde die voortgesette toepaslikheid van die produk vir die kliënt te bepaal.
- Ons sal oop kommunikasielyne met produkvoorsieners waarmee ons handel verseker en seke maak dat ons hulle produkte en dienste verstaan.
- Ons sal ons BBK beleid op 'n ad hoc basis hersien maar ten minste jaarliks.

Klagte hantering

Ons sal klagtes regverdig, spoedig en onpartydig hanteer.

- In die hantering van klagtes sal ons “gelyke gevalle soortgelyk hanteer” en versigtige oorweging daaraan gee of ‘n fout ‘n wyer klas van kliënte kon affekteer; en wat gedoen
- moet word om dit reg te stel.
- Ons sal aandag skenk aan die uitkomste van klagtes, wat kan dien as ‘n belangrike bron van intelligensie oor die gesondheid van ons besigheid en sisteme. Ons sal die wortel oorsake van klagtes ondersoek en terugvoer van ons kliënte bekom wat ons klagte proses ervaar het, ten einde die vlak van diens wat ons verskaf te verbeter.
- Ons sal die tydsduur meet wat dit neem om ‘n klagte te hanteer, die uitkoms, en die manier waarop die uitkoms aan die kliënte gekommunikeer word ten einde te verseker dat ons ons kliënte billik behandel.

Billike Behandeling van Kliënte in ons besigheid

- Ons bemoedig en verwelkom terugvoer van personeel en kliënte oor ons dienste en prosedures.
- Personeel doelwitte sluit BBK as ‘n eksplisiete en meetbare doelwit in en prestasie teenoor hierdie doelwit sal deel vorm van personeel bevoegdheid graderings.
- Alle personeel sal verrisser opleiding en toetsing ondergaan op ‘n ad hoc basis.
- Voordat ons met ‘n derde party kontrakteer sal ons onself tevrede stel van hulle verbintenis tot billike behandeling van ons kliënte. In besonder sal ons hulle BBK beleid oorweeg en die bestuursinligting wat hulle kan voorsien om die billike behandeling van ons kliënte te demonstreer.
- Ons klagte proses sal duidelik wees en maklik om te verstaan.

Vir enige navrae of terugvoer in verband met Billike Behandeling van Kliënte by GTC kan u ons kontak by die volgende nommers of adresse:

Kontak persoon	Jeff Morgan-Hill
Telefoon nommer	(010) 597 6838
Faks nommer	086 523 8928
Posadres	PO Box 55118, Illovo, 2116
Fisiese adres	The Wanderers Office Park, @Grant Thornton 52 Corlett Drive, Illovo
Epos adres	jmhill@gtc.co.za

Onderteken hierdie _____ dag van _____ 2015.

Jeff Morgan-Hill
National Manager – Client Consulting

Gary Mockler
Chief Executive Officer