

REGVERDIGE BEHANDELING VAN KLIËNTE BELEID RSA AGRI MAKELAARS (EDMS) BPK FSCA LISENSIE NOMMER 34909

RSA Agri Makelaars (EDMS) Bpk is 'n gemagtigde finansiële diensverskaffer. Ons missie/strategie sluit in die regverdige behandeling van kliënte en maak 'n groot deel uit van ons etos as besigheid

Ons Regverdige behandeling van kliënte beleid (TCF – Treating Customers Fairly Policy) is gestruktureerd volgens die leiding soos daargestel deur die Raad op Finansiële dienste (FSCA), om te verseker dat die maatskappy konsekwente en eerlike uitkomst aan ons kliënte lewer. Ons vat verantwoordelikheid vir RSA Agri Makelaars en al ons personeel om te verseker dat ons te alle tye 'n beter diensgehalte aan kliënte bied, gebasseer op deursigtigheid.

RSA Agri Makelaars sal streef om te voldoen sowel as by te dra tot die regverdige behandeling van kliënte beleid uitkomst, soos gesien uit die perspektief van die kliënt.

Die ses regverdigheidsuitkomste:

- **Uitkoms 1:** Kliënte is vol vertrouwe dat hulle besigheid doen met verskaffers waar die regverdige hantering van kliënte sentraal staan in die verskaffer se kultuur.
- **Uitkoms 2:** Produkte en dienste wat bemark en verkoop word, is saamgestel om aan die geïdentifiseerde kliënt of kliëntegroep se behoeftes te voldoen en dat kliënte op hierdie wyse geteiken word.
- **Uitkoms 3:** Kliënte word duidelike inligting gegee, en word behoorlik ingelig voor en terwyl hulle 'n polishouer by die maatskappy is.
- **Uitkoms 4:** Waar kliënte advies ontvang, is daar altyd sekerheid dat die advies geskik is en dat die kliënt se omstandighede in ag geneem is.
- **Uitkoms 5:** Kliënte word voorsien van produkte, wat optree soos deur adviseurs aan hulle meegedeel is en wat hulle verwag om te ontvang van die produk. Die gepaardgaande diens is ook van aanvaarbare standaard en wat die kliënt verwag om te ontvang.
- **Uitkoms 6:** Kliënte ondervind nie onredelike na-verkope hindernisse om produkte te verander, verskaffers te verander, 'n eis in te dien of om 'n klag in te dien nie.

Bereiking van die uitkomste:

RSA Agri Makelaars sal poog om deur ons gedrag en monitering te demonstreer dat ons kliënte konsekwent en regverdig behandel in alle stadiums van die produk-lewensiklus, waarin ons 'n bydrae het. Dit sluit in:

- **Produk en diensontwerp:** Produkte en dienste, sowel as hulle verspreidingsstrategie is ontwerp en ontwikkel vir spesifieke teikenmarkte, gebasseer op 'n duidelike begrip van die moontlike behoeftes en finansiële vermoë van elke kliënte groep.

- **Promosie en bemarking:** Produkte word bemark vir spesifieke teikengroepe deur middel van duidelike en regverdige kommunikasie wat nie misleidend is nie.
- **Advies:** Waar advies verskaf word, is die adviseur ten volle toegerus om advies te gee wat geskik is vir die behoefte van die betrokke kliënt, na aanleiding van die doel van die regverdige behandeling van kliënte en die vermyding van botsende belange.
- **Verkooppunt:** Om duidelike en regverdige inligting te verskaf om kliënte in staat te stel om ingeligte besluite te neem oor enige transaksie met RSA Agri Makelaars en ons dienste. Produkrisiko, verpligtinge, beperkings en koste moet deursigtig wees.
- **Inligting na verkooppunt:** Om kliënte te voorsien van deurlopend relevante inligting om hulle in staat te stel om te monitor of die produk of diens steeds hulle behoeftes en verwagtinge bevredig sowel as aanvaarbare diens te lewer vir na-verkoop transaksies en enige ander navrae.
- **Klagte en eisehantering:** Om verdoë, versekering en beloftes te eerbiedig wat lei tot regmatige verwagtinge van die kliënt. Wettige verwagtinge moet nie gefrustreer word deur onredelike na-verkope hindernisse nie. Daar is vereistes vir billike en konsekwente hantering van eise en 'n meganisme om klagtes betyds en billik te hanteer.

Om ons ooreenkoms met die kliënte na te kom m.b.t regverdige en billike behandeling van kliënte sal ons op die volgende aspekte fokus:

- Ons sal voldoen aan die vereistes van die FAIS Algemene Gedragskode sowel as die Konflik van Belange Beleid tydens ons onderhandelinge met ons kliënte.
- Ons sal bestuursinligting meganismes in plek sit wat spesifiek ontwerp is om RSA Agri Makelaars se prestasie te monitor in die lewering van die relevante regverdighedsuitkomst.
- Al ons personelede word opgelei om ons kliënte te hanteer en is verbind tot die handhawing van hoë standaarde.
- Ons personeel word nie vergoed of ontvang nie aansporings op so 'n manier dat dit hulle sal aanmoedig om ons kliënte op 'n onbillike of bevooroordeelde manier te hanteer nie.
- Ons sal altyd aan kliënte meedeel wat hulle uit die verhouding met ons kan verwag.
- Ons sal toepaslike na-verkope informasie en diens aan ons kliënte verskaf.
- Ons sal die voorgesette uitkomst van die produk monitor wat ons voorgestel of bemark het aan ons kliënt en sal ook die deurlopende geskiktheid van die produk monitor.
- Ons sal oop kommunikasie lyne hê met produkverskaffers en verseker dat ons hulle produkte verstaan.
- Ons sal ons regverdige behandeling van kliënte beleid op 'n ad hoc basis hersien, maar ten minste een keer per jaar.

Klagte hantering

- Ons hanteer klagtes regverdig en onpartydig.
- In die hantering van klagtes sal ons elke situasie dieselfde hanteer en sal ook noukeurige aandag gee aan foute en of dit 'n groter poel kliënte geraak het of mag raak, sowel as wat gedoen moet word om die situasie op te los.
- Ons sal aandag gee aan die uitkomst van klagtes wat kan lei tot 'n goeie bron van inligting m.b.t die gesondheid van ons besigheid en sisteme. Ons sal die oorsaak van die klagtes ondersoek en terugvoer kry van kliënte wat reeds temake gehad het met ons klagte prosedures, om sodoende diensvlakke wat ons voorsien te verbeter.
- Ons sal die tyd wat dit neem om 'n klagte te hanteer monitor sowel as die uitkoms en hoe die uitkoms met die kliënt kommunikeer is om te verseker dat ons, ons kliënte regverdig behandel.

Regverdige behandeling van kliënte in ons besigheid

- Ons verwelkom terugvoer van kliënte en personeellede m.b.t ons diens en prosedures.
- Ons maatskappy se besigheidsobjektiewe sluit die regverdige behandeling van kliënte in sowel as 'n maatstaf om die bevoegdheid van ons personeel te meet.
- Voor ons 'n kontrak sal sluit met 'n derde party sal ons eers seker maak dat hulle ook ingestel is op die regverdige behandeling van kliënte.
- Ons klagte prosedure sal toeganklik wees en maklik om te verstaan.

Vir enige navrae of terugvoer rakende die regverdige behandeling van kliënte deur RSA Agri Makelaars kan u kontak maak met die volgende persoon.

Philip Faure
Besturende Direkteur
022 487 9630
pfaure@rsab.co.za