



Financial Intermediaries Association
of Southern Africa

CODE OF CONDUCT

Objective

The FIA Code of Conduct aims to set a professional standard of client interaction in the financial services industry. This code combines the values and processes that will guide financial service providers and their representatives to interact with clients professionally.

Preamble

FIA members will at all times interact with clients in the following manner:

- honestly.
- fairly.
- with care.
- in the interests of clients, and
- to enhance the integrity of the financial services industry.
- with integrity.
- with due skill.
- with diligence.

FIA members will at all times employ the resources, procedures and appropriate technological systems that can reasonably be expected to render continuous quality service to clients.

FIA members will at all times act within the scope and spirit of the Acts of Parliament governing the specific business/product segment.

The FIA client interaction process

Step 1 - A comprehensive and professional introduction to clients

FIA members will disclose in a comprehensive and professional manner to any prospective client who they are, who they represent and what services they are licenced or mandated to render.

Step 2 - Gather client information

FIA members will, before making any recommendation of a financial nature to any client, obtain appropriate client information and seek to understand the client's financial position, needs and objectives. In cases where clients request or instruct providers to render a particular financial service, FIA members will obtain appropriate client information to ensure that the request or instruction is implemented correctly.

Step 3 - Enter into a service agreement with the client

FIA members will, on acceptance of a client request or instruction to offer any recommendation of a financial nature to the client, enter into a recorded client request, instruction or service agreement.

Step 4 - Conduct an analysis and prepare a client proposal

FIA members will, before making any recommendation of a financial nature to any client, conduct an analysis and prepare a proposal or quotation that is appropriate in the circumstances and aimed at addressing the client's needs or objectives whilst taking into account the client's risk profile.

Step 5 - Present the proposal to the client

FIA members will, when presenting a proposal or quotation to a client, take reasonable steps to ensure that the client understands it and that he/she is in a position to make an informed decision.

Step 6 - Enter into a Financial Service agreement with the client

FIA members will, on acceptance by the client of any financial advice and/or intermediary service proposal, enter into a recorded contract with the client and ensure that the client is provided with a copy of such a contract.

Step 7 - Implement the agreement

FIA members will, on acceptance of the financial service proposal, submit the product application/client instruction to the product supplier for acceptance and fulfilment of the contractual obligations. FIA members will ensure timeous confirmation of such instruction and ensure that the client is provided with written contractual documentation.

Step 8 - Render continuous advice and/or intermediary services to the client

FIA members will continue to render ongoing advice and intermediary services in accordance with any contractual arrangement between the parties and ensure that all enquiries, instructions or complaints are handled timeously and in a fair and professional manner. In the event that an agreement is terminated between a provider and client, FIA members will record it in a fair and professional manner.

I hereby commit myself to adhere to the FIA Code of Conduct

SIGNATURE

2.2.2012

DATE



Financial Intermediaries Association
of Southern Africa

GEDRAGSKODE

Die doel

Die doel van die FIA Gedragskode is om 'n professionele standaard daar te stel van klient-interaksie in die finansiële dienste industrie. Hierdie kode kombineer die waardes en prosesse wat sal dien as riglyn vir die professionele interaksie tussen finansiële diensteverskaffers en hulle verteenwoordigers met kliente.

Voorwoord

FIA lede se interaksie met kliente sal te alle tye op die volgende wyse geskied:

- eerlik.
- regverdig.
- met sorg.
- in die belang van kliente; en
- om die integriteit van die finansiële dienste industrie te bevorder.
- met integriteit.
- met gepaste vaardigheid.
- met toewyding.

FIA lede sal te alle tye die bronne, prosedures en toepaslike tegnologiese sisteme gebruik wat redelikerwys verwag kan word om volgehoue kwaliteit diens aan kliente te lewer.

FIA lede sal te alle tye binne die omvang en gees van wetgewing optree wat die spesifieke besigheid/produkssegment beheer.

Die FIA proses van kliente-interaksie

Stap 1 – 'n Omvattende en professionele bekendstelling aan kliente

FIA lede sal op 'n omvattende en professionele wyse aan enige voorgenome klient openbaar wie hulle is, wie hulle verteenwoordig en watter dienste hulle gelisensieerd of gemagtig is om te lewer.

Stap 2 – Inwin van klient inligting

FIA lede sal, voordat enige aanbeveling van 'n finansiële aard aan 'n klient gedoen word, toepaslike inligting van die klient inwin en nastreef om die klient se finansiële posisie, behoeftes en doelwitte te verstaan. In gevalle waar kliente verskaffers versoek of opdrag gee om 'n bepaalde finansiële diens te lewer, sal FIA lede toepaslike inligting van die klient inwin om te verseker dat die versoek of instruksie korrek geïmplementeer word.

Stap 3 – Sluit 'n diensooreenkoms met die klient

FIA lede sal, by aanvaarding van 'n klient se versoek of instruksie om enige aanbeveling van 'n finansiële aard aan die klient te maak, rekord hou van so 'n klientversoek, instruksie of diensooreenkoms.

Stap 4 – Doen 'n ontleding en berei die klientevoorstel voor

FIA lede sal, voordat enige aanbeveling van 'n finansiële aard aan 'n klient gedoen word, 'n ontleding doen en 'n voorstel of kwotasie voorberei wat toepaslik is in die omstandighede en wat daarop gerig is om die klient se behoeftes of doelwitte aan te spreek, inaggenome die klient se risikoprofiel.

Stap 5 – Aanbieding van die voorstel aan die klient

FIA lede sal, wanneer 'n voorstel of kwotasie aan 'n klient voorgehou word, redelike stappe neem om te verseker dat die klient dit verstaan en dat hy/sy in 'n posisie is om 'n ingeligte besluit te kan neem.

Stap 6 – Sluit 'n Finansiële Dienste ooreenkoms met die klient

FIA lede sal, by aanvaarding deur die klient van enige voorstel oor finansiële advies- en/of tussengangersdiens, 'n kontrak met die klient sluit en seker maak dat die klient voorsien word van 'n kopie van so 'n kontrak.

Stap 7 – Implementeer die ooreenkoms

FIA lede sal, by aanvaarding van die finansiële dienste voorstel, die produk aansoek/klient instruksie by die produktevoorsiener indien vir aanvaarding en nakoming van die kontraktuele vereistes. FIA lede sal spoedige bevestiging van sodanige instruksie verseker en toesien dat die klient voorsien word van skriftelike kontraktuele dokumentasie.

Stap 8 – Lewer volgehoue advies- en/of tussengangersdienste aan die klient

FIA lede sal voortgaan om volgehoue advies- en tussengangersdienste te lewer in ooreenstemming met enige kontraktuele ooreenkoms tussen die partye en sal verseker dat alle navrae, instruksies of klagtes spoedig en op 'n regverdige en professionele wyse hanteer word. In geval van beëindiging van 'n ooreenkoms tussen 'n verskaffer en 'n klient, sal FIA lede dit op 'n regverdige en professionele wyse hanteer en rekord daarvan hou.

Ek verbind my hiermee om aan die FIA Gedragskode te voldoen.

HANDTEKENING

2.2.2012

DATUM