



Konflik van Belange

virseker
'n Produk van auto general

Inleiding:

Hierdie Konflik van Belange Bestuursbeleid ("Beleid") word ingevolge afdeling 3A (2) (a) van die Algemene Gedragskode vir Gemagtigde Finansiële Diensverskaffers en Verteenwoordigers, 2003 ("Algemene Gedragskode") opgestel. Hierdie beleid is onder die Finansiële Advies- en Tussengangerdienste Wet 37 van 2002 ("WFAT-Wet") bekendgemaak. Dit verlang dat elke Finansiële Diensverskaffer ("FDV") 'n Konflik van Belange Bestuursbeleid aanneem, implementeer en in stand hou.-

Aangesien die Telesure Investment Holding (TIH) groep se filiale gemagtigde FDV's is, is hulle verplig om aan die voorgeskrewe Konflik van Belange se bepalings van die WFAT-Wet te voldoen. Hierdie Beleid gee uitvoering aan afdeling 3A (2) (a) van die Algemene Gedragskode. TIH is verplig om onbevooroordeelde en regverdigde finansiële dienste aan Kliënte te lewer. Alle werknemers van TIH wat in die besigheid van TIH betrokke is, is verplig om hulself dienooreenkomstig op 'n professionele manier en in lyn met die Beleid te handhaaf. Alle werknemers moet ook alle redelike stappe neem om enige besigheidsaktiwiteite en/of praktyke te vermy wat Konflikte van Belange tussen TIH, Werknemer belange, en die belange van Kliënte mag skep. As dit nie moontlik is om 'n Konflik van Belang te vermy nie, sal TIH alle redelike stappe neem om die impak te mitigeer, sowel as op 'n paslike wyse enige sulke Konflik van Belang aan Kliënte openbaar.

TIH oorweeg die struktuur en besigheidsaktiwiteite van TIH; en/of enige voorgestelde nuwe besigheidsaktiwiteite van TIH wanneer 'n potensiële Konflik van Belang oorweeg word.

TIH het redelike meganismes bekendgestel om Konflik van Belange te identifiseer, tussen:

- hulself, Werknemers en Kliënte;
- derde partye; en
- tussen verskillende Kliënte.

Definisies

Die volgende terme word vir verwysingsgemak uitgeklaar en is in lyn met die FWAT-Wet: -

2.1. **“vennoot”** – beteken:

- 'n Natuurlike persoon (eggenoot, lewensmaat of burgerlike unie lewensmaat, 'n kind (insluitend 'n stiefkind, 'n buite egtelike kind en 'n aangenome kind), 'n ouer of stiefouer en enige persoon wat wetlik aanspreeklik vir daardie persoon is);
- Regspersone – TIH, vennote, alle filiale, beheermaatskappye en groepsfiliale en ander regspersone en groepsbeheermaatskappye en groepsfiliale;
- Persone wat enige tipe regspersoon voorlig of instruksies voor gee; en
- Truste wat deur die persoon beheer en gadministreer word.

2.2. **“konflik van belang”** – beteken enige situasie waarin TIH of enige van TIH se werknemers en verteenwoordigers 'n weselike of potensiële belang mag hê, deur 'n finansiële diens wat aan 'n kliënt gelewer word, en die volgende tot gevolg mag hê –

- Die objektiewe uitoefening van TIH se verpligtinge teenoor 'n kliënt beïnvloed, of
- TIH verhoed om 'n onbevooroordeelde en regverdige finansiële diens te lewer, of om in die belang van die kliënt op te tree, insluitend maar nie beperk nie, tot: finansiële belang, eienaarskapbelang en enige verhouding met 'n derde party.

2.3. **“verspreidingskanaal”** – beteken:

- enige reëling tussen 'n produkverskaffer of enige van sy vennote en een of meer verskaffers of enige van hulle vennote, ingevolge watter reëling enige ondersteuning of diens aan die verskaffer(s) gelewer is, in die lewering van 'n finansiële diens aan 'n kliënt.
- enige reëling tussen twee of meer verskaffers of enige van hulle vennote, watter reëling 'n verhouding tussen die verskaffer(s) en 'n produkverskaffer fasiliteer, ondersteun en verbeter.
- enige reëling tussen twee of meer produkverskaffers of enige van hulle vennote, watter reëling 'n verhouding tussen 'n verskaffer(s) en 'n produkverskaffer fasiliteer, ondersteun en verbeter.

2.4. **“finansiële belang”** – beteken enige kontant, kontant ekwivalent, koopbewys, geskenk, diens, voordeel, afslag, plaaslike of buitelandse reise, gasvryheid, akkommodasie, borgskap, ander aansporings of waardevolle oorweging, anders as:

- 'n Eienaarskap belang; of
- Opleiding wat nie eksklusief tot 'n geselekteerde groep van verskaffers beskikbaar is nie, op produkte ten opsigte van regsake wat verband met daardie produkte hou, algemene finansiële en industrie inligting, gespesialiseerde tegnologiese sisteme van 'n derde party wat nodig is vir die lewering van 'n finansiële diens, maar wat reis en akkommodasie wat met daardie opleiding geassosieer word, uitsluit; of
- 'n Kwalifiserende ondernemingsontwikkeling bydrae aan 'n entiteit, wat 'n kwalifiserende begunstigde, deur 'n verskaffer wat 'n gemete entiteit is.

2.5. **“finansiële diens”** – beteken enige diens wat in die funksies wat onder die definisie van “finansiële diensverskaffer” oorweeg word, insluitend enige kategorie van sulke dienste.

2.6. **“finansiële diensverskaffer”** beteken enige persoon, behalwe vir 'n verteenwoordiger, wat as 'n gereelde eienskap van die besigheid –

- advies gee; of
- advies gee en enige tussengangerdiens lewer; of
- enige tussengangerdiens lewer.

- 2.7. **“FSK”** beteken die Finansiële Sektor kode wat ingevolge afdeling 9(1) van die Breë-Basis Swart Ekonomiese Bemagtiging Wet, (Wet 53 van 2003), soos van tyd tot tyd gewysig;
- 2.8. **“beheerliggaam”** – beteken 'n persoon of 'n liggaam van persone, verkies of nie, wat die beleid en strategie van die versekeraar of beherende maatskappy bestuur, beheer en formuleer, wat sy sake voorlig of die outoriteit het om die mag uit te oefen en die funksies van die versekeraar of beherende maatskappy te verrig.
- 2.9. **“belang”** – sluit in, maar is nie tot 'n finansiële belang, eienaarskap belang of enige verhouding met 'n derde party beperk nie.
- 2.10. **“immateriële finansiële belang”** – beteken enige finansiële belang met 'n bepaalbare geldwaarde, die gemiddeld waarvan R1000.00 nie in enige kalenderjaar, vanaf dieselfde derde party wat in daardie kalendaarjaar deur die volgende ontvang is, oorskry word nie –
- 'n Verskaffer wat 'n alleeneienaar is
 - 'n Verteenwoordiger vir daardie verteenwoordiger se direkte voordeel; of
 - 'n Verskaffer wat vir sy voordeel of vir party van of al sy verteenwoordigers, die immateriële finansiële belang wat aan sy verteenwoordigers betaal is, saamvoeg.
- 2.11. **“sleutel individu”**, in verband met 'n gemagtigde finansiële diensverskaffer, of 'n verteenwoordiger, wat voortgaan met sake, as –
- 'n korporatiewe of nie-geïnkorporeerde liggaam, 'n trust of 'n vennootskap, wat enige natuurlike persoon beteken wat verantwoordelik vir die bestuur of toesig is, alleen of saam met ander verantwoordelike partye, die aktiwiteite van die liggaam, trust of vennootskap wat verband met die lewering van enige finansiële diens hou; of
 - 'n korporatiewe liggaam of trust wat uit slegs een natuurlike persoon as lid, direkteur, aandeelhouer of trustee bestaan, wat enige natuurlike persoon beteken;
- 2.12. **“gemete entiteit”** het die betekenis soos in die FSC toegeskryf sover dit met 'n kwalifiserende onderneming se ontwikkelingsbydrae verband hou;
- 2.13. **“eienaarskapbelang”** – beteken enige ekwiteit of eie belang waarvoor die regverdige waarde deur die eienaar, ten tye van die verkryging daarvan, betaal is, anders as ekwiteit of 'n eie belang wat as goedgekeurde genomineerde namens 'n ander persoon gehou word. Dit sluit enige dividend, winsaandeel of ander voordeel in wat van ekwiteit of eienaarsbelang afgelei is.
- 2.14. **“produkverskaffer”** beteken enige persoon wat 'n finansiële produk uitreik.
- 2.15. **“kwalifiserende begunstigde entiteit”** het dieselfde betekenis wat in die FSC genoem word, sover dit met 'n kwalifiserende ondernemingsontwikkelings- bydrae verband hou;
- 2.16. **“kwalifiserende ondernemingsontwikkelingsbydrae”** het dieselfde betekenis as in die FSC toegeskryf;
- 2.17. **“verteenwoordiger”** beteken enige persoon, insluitend 'n persoon wat deur die eersgenoemde persoon in diens geneem is of aan opdrag gegee is, wat 'n finansiële diens aan 'n kliënt lewer, vir of namens 'n finansiële diensverskaffer, ingevolge indiensnemingsvoorwaardes of enige ander mandaat. Dit sluit 'n persoon uit wat klerikale, tegniese, administratiewe, wetlike, rekeningkundige of ander diens in 'n filiaal of ondergeskikte kapasiteit lewer, watter diens –
- nie oordeel van die laasgenoemde persoon vereis nie; of
 - 'n kliënt nie na enige spesifieke transaksie ten opsigte van 'n finansiële produk in antwoord op algemene navrae lei nie.
- 2.18. **“aanteken bonus”** – beteken enige finansiële belang wat aangebied of ontvang word, direk of indirek, vooruit of uitgestel, en met of sonder voorwaardes as 'n aansporing om 'n verskaffer te word, en 'n finansiële belang sluit in, maar is nie beperk tot die volgende nie:
- vergoeding vir die potensiële of wesenlike verlies van enige voordeel, insluitend enige vorm van inkomste, of deel daarvan, of
 - koste wat met die verskaffer se besigheid of werksaamhede geassosieer word, insluitend die opsporing van besigheid wat met die lewering van finansiële dienste verband hou; of
 - 'n lening, voorskot, kredietfasiliteit of enige ander soortgelyke ooreenkoms.

- 2.19. **“derde party”** – sluit in: produkverskaffers, ander verskaffers, filiale van produkverskaffers en verspreidingskanale.

Doel van hierdie polis

- 3.1. Die primêre doel van hierdie Konflik van Belange Beleid is om meganismes vir die identifikasie en bestuur van Konflik van Belange te verskaf wat gedurende die lewering van finansiële dienste aan Kliënte mag opduik.
- 3.2. Dit poog verder om maniere te vind om Konflik van Belange te vermy, die bestaan van enige Konflik van Belang te identifiseer, en die bestaan van 'n konflik van belang openbaar te maak. Dit poog verder om die proses, prosedures en interne kontroles uiteen te sit om voldoening met die Beleid te fasiliteer, sowel as die gevolge van nie-voldoening aan die Beleid deur TIH se werknemers en verteenwoordigers te beklemtoon.

Riglyn

- 4.1. Hierdie Beleid is geensins 'n volledige analise, wat elke Konflik van Belang situasie wat mag opduik, aanspreek nie.
- 4.2. Die Beleid verskaf 'n riglyn rakende waaruit 'n Konflik van Belang, die prosesse en prosedures wat in plek is bestaan, om die voldoening en die gevolge van nie-voldoening te fasiliteer.
- 4.3. Die Beleid se doel is om werknemers te help om die regte besluite te maak wanneer hulle met potensiële Konflik van Belang kwessie gekonfronteer word.

Leierskap

- 5.1. Die TIH Beheerliggaam hou toesig oor die besigheid van TIH, insluitend die voldoening aan alle toepaslike wetgewing, en hierdie Beleid.
- 5.2. Die Bestuur speel 'n sleutelrol in die toepassing van hierdie Beleid en daar word verwag dat hulle persoonlike toewyding tot hierdie Beleid demonstreer en die voldoening deur werknemers verseker.
- 5.3. Die bestuur is verplig om 'n werksomgewing te handhaaf wat voldoening aan hierdie Beleid koester en verseker.

Toepassing van Beleide

- 6.1. Daar word van alle direkteure, amptenare, werknemers, verteenwoordigers, medewerkers, makelaars en konsultante van TIH verwag om aan hierdie Beleid te voldoen.
- 6.2. Die Beleid is op TIH filiale van toepassing, insluitend, maar nie beperk tot die volgende entiteite nie:
 - 1Life Versekering Beperk (FDV)
 - Auto & General Versekeringsmaatskappy Beperk (FDV)
 - Budget Versekeringsmaatskappy Beperk (FDV)
 - Dial Direct Versekering Beperk (FDV)
 - First for Women Versekeringsmaatskappy Beperk (FDV)
 - Hippo Comparative Services (Edms) Bpk (FDV)
 - Hippo Advisory Services (Edms) Bpk (FDV)

- One Call Versekeringsmakelaars (Edms) Bpk (FDV)
- Unity Financial Services (Edms) Bpk (FDV)
- Rockport Capital (Edms) Bpk (FDV)
- Wealthport (Edms) Bpk (FDV)

Leidende Beginsels en Regverdige Behandeling van Kliënte

- 7.1. Die Leidende Beginsels van hierdie Beleid is dat TIH en sy verteenwoordigers, wanneer ’n finansiële diens gelewer word, met eerlikheid, regverdigheid, die nodige sorg, vaardigheid en ywer handel.
- 7.2. Daar moet altyd respek vir regverdige uitkomst vir kliënte wees, die belang van die kliënte en die integriteit van TIH, sowel as dié van die finansiële dienste industrie as geheel.
- 7.3. Verteenwoordigers van TIH word ontmoedig om betrokke te raak by situasies wat aanleiding kan gee tot ’n wesenlike of potensieële Konflik van Belang situasie en moet onmiddellik sulke situasies aanmeld.

Wat onder die bestuur van Konflik van Belange toegelaat word

- 8.1. ’n FDV of sy verteenwoordigers mag slegs die volgende ontvang of aanbied:
 - 8.1.1. Kommissie wat onder die Lang-termyn en Kort-termyn Versekering Wet, sowel as die Mediese Skema Wet gemagtig is.
 - 8.1.2. Fooie wat onder die Lang-termyn en Kort-termyn Versekering Wet, sowel as die Mediese Skema Wet gemagtig is.
 - 8.1.3. Fooie vir die lewering van finansiële dienste wat nie vergoed word nie, soos in klousule 9.2 uiteengesit, waar die bedrag, frekwensie, betalingsmetode en ontvangs van daardie fooie en besonderhede van die dienste wat deur die FDV of sy verteenwoordigers verskaf word, in ruil vir die fooie, spesifiek skriftelik ooreengekom deur ’n kliënt, en wat volgens die kliënt se diskresie gestaak mag word.
 - 8.1.4. Fooie of vergoeding vir die lewering van ’n diens aan ’n derde party, of ’n verspreidingskanaal (soos ’n ooreenkoms tussen ’n produkverskaffer of enige van sy filiale en een of meer verskaffers en enige van hulle filiale).
 - 8.1.5. Onderwerp aan enige ander wet, ’n immateriële finansiële belang.
 - 8.1.6. ’n Finansiële belang waarvoor ’n oorweging, regverdige waarde of vergoeding wat redelik gelykstaande aan die waarde van die finansiële belang deur die verskaffer of Verteenwoordiger ten tye van ontvangs betaal is.
 - 8.1.7. ’n FDV/vertteenwoordiger kan tot ’n maksimum van R1000.00 per kalenderjaar, per FDV en/of ’n verteenwoordiger, spandeer. ’n Mens is verplig om ’n behoorlike rekord van enige finansiële belang, wat in die vorm van ’n Belangregister verskaf is, te handhaaf. Die register moet die waarde en redes waarom die finansiële belang gegee of ontvang is, bevat en in ’n formaat wat maklik beoordeelbaar is. Die behoorlik aangewese personeel wat die Belangregister handhaaf is verantwoordelik om die Belangregister op datum en veilig te hou. Verteenwoordigers wat toegang tot die Belangregister wil hê, moet dit vanaf die verteenwoordigende registeradministrateur versoek. redelikerwys benodig word om dit uit te voer, in ag geneem word.

- 8.2.2. die betaling van daardie finansiële belange nie lei tot die FDV of verteenwoordiger wat meer as eenmaal vergoed word vir die uitvoering van 'n soortgelyke diens nie;
 - 8.2.3. enige wesenlike of potensiële konflikte tussen die belange van kliënte en die belange van die persoon wat die finansiële belange ontvang, effektief gemitigeer word; en
 - 8.2.4. die betaling van daardie finansiële belange nie die lewering van regverdigde uitslae aan kliënte belemmer nie.
- 8.3. Die doel van besigheidsgeskenke en vermaaklikheid in kommersiële opsette is om welwillendheid te skep en gesonde werksverhoudings te koester, eerder as om enige onregverdigde voordeel uit kliënte en/of TIH kliënte te trek. Redelike besigheidsvermaaklikheid en kliëntgeskenke van immateriële finansiële belang word toegelaat, insluitend promosiegeleenthede, mits die aanbod konsekwent met gewone besigheidspraktyke is en nie as 'n omkoop of 'n afbetaling gesien kan word nie en beslis nie 'n oortreding van hierdie Beleid kan wees nie. Die TIH Bedrog en Etiek Beleid moet ten alle tye oorweeg word wat geskenke en vermaaklikheid betref en hierdie beginsel steun.
- 8.4. Enige ander vorme van kommissies, aansporings en vergoeding moet aan die Voldoeningsdepartement vir goedkeuring voor die implementasie daarvan voorgelê word.

Aanteken Bonus

- 9.1. TIH is nie besig met die aanbieding van aanteken bonusse as 'n aansporing vir FDV's en verteenwoordigers om finansiële dienste namens hulle te lewer nie. Die WFAT-wet verbied die aanbieding van 'n aanteken bonus aan enige persoon behalwe vir 'n nuwe aansoeker (n persoon wie nog ooit gemagtig as 'n FDV was nie, of as 'n verteenwoordiger deur enige FDV aangestel was nie).

10. Gevolge van nie-nakoming van hierdie Beleid

- 10.1. TIH werknemers is verplig om elke vermoedelike of werklike oortreding van hierdie Beleid aan TIH deur die openbaarmakingsproses te rapporteer. Alle werknemers behoort enige situasie te vermy wat 'n situasie mag skep of bleik om te skep wat as 'n Konflik van Belang beskou kan word, aangesien, sodra daar 'n konflik van belang is, mag TIH werknemers dit moeilik vind om hulle pligte uit te oefen en/of onpartydig met hulle werksverantwoordelikhede voort te gaan.
- 10.2. 'n Oortreding van hierdie Beleid is 'n ernstige saak wat skade aan TIH kan veroorsaak en kan tot die benadeling van sekere TIH kliënte lei.
- 10.3. Enige werknemer van TIH wat faal om aan hierdie Beleid te voldoen, of voldoening op enige wyse vermy, sal beskou word dat hy/sy hul werkskontrak oortree het. Dit kan die individu moontlik aanspreeklik maak vir die paslike dissiplinêre stappe ingevolge die WFAT-wet en TIH se Dissiplinêre Kode wat tot die beeindiging van hulle indiensneming by TIH lei.

11. Veranderinge aan hierdie Beleid:

- 11.1. Die Beheerliggaam het hierdie Beleid aangeneem, sowel as die beleide wat verband met die geïdentifiseerde kategorieë van potensiële Konflikte van Belang hou. Die Beheerliggaam mag hierdie Beleid wysig, sonder vooraf kennisgewing aan, of sonder konsultasies of bereiking van 'n ooreenkoms met enige FDV of hulle verteenwoordigers. Wesenlike wysigings wat aan hierdie Beleid gemaak word sal aan alle werknemers op die relevante platforms beskikbaar gestel word.

- 11.2. Hierdie Beleid sal op 'n jaarlikse basis hersien word, of soos van tyd tot tyd verlang word; en soos benodig, opgedateer word om te verseker dat die stipulasies voldoende bly om Konflikte van Belang te identifiseer, assesseeer, evalueer en te mitigeer.

12. Maatreëls wat poog om Konflik van Belang te identifiseer

- 12.1. Dit is die verantwoordelikheid van alle TIH werknemers om die goeie naam en stand van TIH te handhaaf, deur hulself op 'n professionele manier en in lyn met alle reëls, regulasies en wetgewing, wat die optrede van TIH beheer, te gedra.
- 12.2. Voldoening aan alle reëls, regulasies en wetgewing is die individuele verantwoordelikheid van alle werknemers. Elke werknemer moet persoonlike verantwoordelikheid aanvaar om korrek op te tree en in lyn met hierdie Beleid. Elke werknemer is ook verplig om enige aksies wat teenstrydig met die inhoud van hierdie Beleid is te vermy of te voorkom, en wat as resultaat enige skade aan TIH kan veroorsaak.
- 12.3. Hieronder is verskeie maniere waarop TIH enige Konflik van Belang kan identifiseer:gebruik van TIH se verklaring van Belangregister sal inligting rakende Konflik van Belang kan verskaf;

- jaarlikse kontrolering van die Konflik van Belang verklaringsregister;
- gereelde kontrolering van kommissies, aansporings en fooie wat deur sake eenhede en onafhanklike makelarye betaal/ontvang word;
- kontrolering van geskenke/finansiële belang wat op 'n volgehoue basis deur TIH aangebied of ontvang word.

- 12.4. Die boegenoemde is nie 'n volledige lys van hoe om die bestaan van Konflik van Belang te identifiseer nie. Bylaag A bevat 'n lys van praktiese voorbeelde van die toepassing van Konflik van Belang.

- 12.5. As jy onseker is wat as 'n konflik van belang bestempel word, kan jy 'n e-pos aan die Voldoeningspan by compliance@tihsa.co.za vir hulp en leiding stuur.

13. Openbaarmaking

- 13.1. TIH moet paslike openbaarmakings aan derde partye en kliënte maak, as deel van hulle reëling om konflik van belang te bestuur. Daar word erken dat, slegs openbaarmaking dikwels nie genoeg is nie, moet openbaarmaking as 'n integrale deel van die bestuur van konflik van belang gehanteer word. TIH is dus toegewyd daartoe, om te verseker dat kliënte voldoende oor enige konflik van belang ingelig is, wat die verskaffing van finansiële dienste aan hulle mag affekteer, waar van toepassing.

- 13.2. 'n Duidelik geïdentifiseerde konflik van belang sal nie noodwendig veroorsaak dat die verskaffing van finansiële advies aan 'n kliënt aansienlik gekompromitteer is nie, dit behoort nogtans aan die kliënt geopenbaar te word. Die kliënt moet die geleentheid gegee word om vir hom-/haarself te besluit, of die konflik van belang beduidend genoeg is en tot watter mate hy/sy op die advies of tussengangerdiens sal vertrou.

- 13.3. Ten tye van die ontdekking en identifisering van 'n konflik van belang, en die gevolglike bepaling van die onvermydelikheid daarvan, sal die volgende openbaarmakingsprosesse namens die kliënt geïmplementeer word:

- 13.4. Volle openbaarmaking van die wesenlike of potensiele konflik van belang moet aan die kliënt teen die vroegste en redelikste geleentheid gemaak word.

- Die openbaarmaking moet voor, of gedurende die lewering van finansiële dienste gemaak word. In enige ander gevalle moet die openbaarmaking enige tyd gemaak word, wat die kliënt redelike tyd toelaat om die gevolge te assesseeer.
- Die openbaarmaking moet op so 'n manier geformuleer word, dat dit as prominent oorweeg word, spesifiek en betekenisvol vir die kliënt.
- Die openbaarmaking moet op so 'n manier gemaak word, om die kliënt toe te laat om 'n ingeligte besluit te maak, om met die finansiële dienste voort te gaan of nie.

- Die openbaarmaking moet die aard van die verhouding of reëling met 'n derde party aandui wat aanleiding tot 'n konflik van belang gee.
- Die openbaarmaking moet aandui of die konflik van belang op 'n finansiële- en/of eienaarskapbelang gebaseer is.
- Die openbaarmaking moet enige eienaarskapbelang aandui wat met 'n produkverskaffer, ingevolge afdeling 4(1)(d) van die Algemene Gedragskode, gehou word.
- Waar die openbaarmaking mondelings verskaf word, moet die openbaarmaking binne 30 dae skriftelik van so 'n openbaarmaking bevestig word.
- Die geskrewe openbaarmaking moet per harde kopie gekommunikeer word, of deur enige paslike elektroniese medium wat akkuraat en maklik reduseerbaar tot geskrewe of gedrukte formaat is.
- Die geskrewe bevestiging van die openbaarmaking moet per standaard vorms of formaat verskaf word, in 'n duidelike en leesbare drukgrootte, spasiëring en formaat.
- Die redes vir die konflik van belang se onvermydelikheid moet op versoek aan die kliënt beskikbaar gestel word.

14. Prosesse, prosedures en interne kontroles wat daarop gemik is om voldoening te fasiliteer:

- 14.1 Alle Werknemers moet die Konflik van Belang Bestuursbeleid ken en verstaan, sowel as die beleide wat met die geïdentifiseerde kategorieë of potensiële konflikte van belange verband hou. Paslike opleiding sal op 'n periodieke basis aan alle Werknemers verskaf word.
- 14.2. Die TIH Opleiding en Ontwikkeling Span sal vir die opleiding van alle werknemers binne die verskeie sake eenhede van TIH, ten opsigte van hierdie Konflik van Belang Bestuursbeleid, verantwoordelik wees. Hulle sal, waar nodig, deur die TIH Voldoeningsdepartement ondersteun word. Die relevante wettige voorsorg sal gedurende opleiding beklemtoon word, ad-hoc kommunikasies en opvoedkundige materiaal sal gebruik word om die bewuswording en belangrikheid van voldoening aan die Beleid te beklemtoon.
- 14.3. TIH het 'n Bedrog en Etiek beleid aangeneem wat in ooreenstemming met hierdie polis gelees moet word.
- 14.4. Die Forensiese funksie bestuur 'n Konflik van Belang posbus op 'n volgehoue basis. Die doel van die posbus is om potensiële konflik van belang kennisgewings te bestuur. Die kennisgewing moet deur 'n vorm gestuur word wat van die Forensiese funksie beskikbaar is en as bylaag B aangeheg is. Die kennisgewing moet na coi@tihsa.co.za gestuur word.
- 14.5. Senior bestuur sal ook aan 'n jaarlikse Konflik van Belang Vraelys onderwerp word, wat voltooi moet word.

15. Maatreëls wat daarop gemik is om Konflik van Belang te verminder

- 15.1. TIH werknemers moet probeer om te vermy om betrokke by aktiwiteite te raak wat na 'n Konflik van Belang kan lei. 'n Mens moet nie onbehoorlike maniere toepas nie; byvoorbeeld, besigheid van 'n spesifieke kliënt of derde party ontvang nie.
- 15.2. As TIH werknemers besef dat daar 'n potensiële of werklike Konflik van Belang bestaan, moet die werknemer so gou as moontlik en ten volle enige so 'n potensiële of werklike bestaan van 'n konflik aan TIH openbaar maak deur dit aan hulle onmiddellike senior te rapporteer en 'n potensiële konflik van belang kennisgewing by coi@tihsa.co.za indien. Dit sal TIH in staat stel om te besluit of hulle met die spesifieke werknemer/oortreder moet betrokke raak.
- 15.3. TIH werknemers wat met 'n Konflik van Belang situasie wat onvermydelik is gekonfronteer word, moet verseker dat die nodige openbaarmakings aan die kliënt gemaak word en dat die kliënt se beste belange geprioritiseer word.

15.4. As enige werknemer nie seker oor 'n voorgename transaksie is nie, wat 'n moontlike oortreding van hierdie Beleid is, moet die werknemer hul onmiddellike senior nader en 'n e-pos aan die Voldoeningspan by compliance@tihsa.co.za vir hulp stuur.

15.5. TIH mag nie enige finansiële belang aan hul verteenwoordigers bied nie:

15.5.1. Wat bepaal word met verwysing na die hoeveelheid besigheid wat vir TIH beveilig is, sonder om ook die nodige aandag te skenk aan die lewering van billike uitkomst vir kliënte;

15.5.1.1. Vir die doeleindes van klousule 16.5.1. moet TIH in staat wees om te demonstreeer dat die bepaling van, en die reg op die finansiële belang meetbare aanwysers in ag neem, wat verband hou met –

- prestasie van minimum diensvlak standaarde ten opsigte van kliënte;
- lewering van billike uitkomst vir kliënte;
- kwaliteit van die verteenwoordiger se voldoening aan die Wet;
- soos ooreengekom tussen TIH en die verteenwoordiger, en genoegsame gewig word aan sulke aanwysers geheg, om wesenlik die risiko van die verteenwoordiger te mitigeer, terwyl voorkeur aan die hoeveelheid besigheid gegee word, beveilig vir TIH, ten opsigte van die billike behandeling van kliënte.

15.5.2. Om voorkeur aan 'n spesifieke produkverskaffer te gee, waar 'n verteenwoordiger meer as een produkverskaffer aan 'n kliënt mag aanbeveel of

15.5.3. Om voorkeur aan 'n spesifieke produk of 'n produkverskaffer te gee, waar 'n verteenwoordiger meer as een produkverskaffer aan 'n kliënt mag aanbeveel.

15.6. Die bogenoemde poog om te verseker dat kliënte regverdig behandel word en ten volle beskerm is van onnodige en onkompeterende gedrag deur produkverskaffers en/ of hul verteenwoordigers. Die finale mikpunt is om te verseker dat die beste moontlike finansiële dienste altyd aan kliënte gelewer word.

15.7. Om te verseker dat kwaliteit nie in die guns van hoeveelheid gekompromitteer is nie, monitor ons Diens Kwaliteitsversekering Departement (“SQA”) oproepe van verteenwoordigers daagliks, op 'n risiko-basis benadering. Die SQA-bevinding word met die bestuurders, toesighouers en afrigters gedeel.

15.8. Afhangend van die ernstigheid van nie-voldoening van die verteenwoordigers se kant, kan die volgende stappe geneem word:

- Geskrewe waarskuwing
- Opleiding kan voorgestel word;
- Afrigting;
- Afdanking; of
- Boete, in die vorm van 'n vermindering van die kommissie wat deur die verteenwoordiger verdien is.

15.9. In situasies waar dit “onmoontlik” is om 'n Konflik van Belang te vermy, moet bestuurder(s) van besigheidseenhede, wanneer versoek word, redes voorlê waarom hulle gefaal het om aan hierdie Beleid te voldoen en stappe neem om enige Konflik van Belang te mitigeer.

15.10. Verwys asseblief na 'n aangehegte dokument wat as Bylaag C aangedui word, wat die identifikasie van Konflik van Belang illustreer.

16. Publikasie en Verslaggewing

- 16.1. Hierdie Beleid is op die TIH webtuiste en die webtuistes van die onderskeie filiale beskikbaar. Die Voldoeningsdepartement sal ten opsigte van toeganklikheid, implementasie, kontrolering en voldoening van hierdie Beleid verslag doen.

17. Bestuur van Konflik van Belang

Hierdie Beleid vorm deel van die risiko bestuur raamwerk van TIH. Die Voldoeningsdepartement is vir die instandhoudings van hierdie Beleid verantwoordelik, om te verseker dat die beleid relevant bly en paslik om die statutêre vereistes na te kom. Alle navrae ten opsigte van hierdie Beleid kan aan die Voldoeningsdepartement gerig word.

