Quejarse Manejo Política

Versión 1.4

Última actualización: 15 de enero de 2026

1 INTERPRETACIÓN

En este Política, a menos que inconsistente con o de lo contrario indicado por el contexto –

1.1 " **Denuncia** " medio, como por FAÍS, a específico queja relacionada a a financiero servicio prestado por el financiero servicios proveedor (Sanús) a el Querellante y en cuya queja se alega que Sanus -

1.1.1 ha contravenido o ha dejado de cumplir con una disposición del FAIS y que, como resultado de ello, el Demandante **ha sufrido o es probable que sufra perjuicio o daño** ;

1.1.2 ha prestado deliberada o negligentemente un servicio financiero al Demandante que **ha causado un perjuicio o daño** al denunciante o que **es probable para resultar en tal perjuicio o daño** ; o

1.1.3 tiene tratado el Querellante injustamente.

1.2 " **Denunciante** " medio, como por FAIS –

1.2.1 el Cliente; o

1.2.2 el Clientela sucesor en título;

1.3 " **Oficial de Cumplimiento** " significa la persona responsable y designada por Sanus para tratar los asuntos de cumplimiento de FAIS. A partir de la fecha de la licencia, Nic Louw (CO No. 5868 es el oficial de cumplimiento con licencia;

1.4 " **FAIS** " significa el Financiero Asesoramiento y Intermediario Servicios Acto, 37 de 2002, como
modificado;

1.5 " **FSCA** " medio el Financiero Sector Conducta Autoridad;

1.6 Términos **_ & Condiciones** " medio el escrito Términos & Condiciones y cualquier adenda
a la misma entró en entre el Cliente y el sanús;

1.7 " **Política** " significa este documento, que contiene la Política de manejo de quejas de Sanus, comercializada como "FINANCIX" en el sitio web;

1.8 " **Sanus** " significa Sanus Financial Services Proprietary Limited con número de registro 2020/659426/07 y dirección registrada en 17 Midas Avenue, Olympus, Pretoria, Gauteng, 0081, Sudáfrica. Sanus es un proveedor de servicios financieros autorizado y está regulado por la FSCA con el número de licencia FSP 51523;

1.9 " **sitio web** " medio el sanús sitio web, situado en: https://world.financix.com/ ; y

1.10 Las palabras y frases definidas en los Términos y condiciones tendrán los significados correspondientes cuando se utilicen en este documento.

MANTENIMIENTO DE REGISTROS

2 Sanus mantiene procedimientos efectivos y transparentes para denuncias razonables y rápidas manejo para Clientela; y mantiene registros de quejas y medidas tomado para la resolución de la queja por un **minimo período de 5 (cinco) años** después terminación de la relación comercial con sus clientes, de conformidad con FAIS (s18(b).

QUEJAS MANEJO PROCEDIMIENTO

3 El objetivo de este Política es a asegurar justo y coherente relación comercial con Quejas mientras nos esforzamos por proporcionar el más alto nivel de servicio al cliente.

4 En el evento eso tú tener a queja relativo a cualquier de su transacciones con Sanus

(Financix.com), entonces se debe seguir el siguiente procedimiento de manejo de quejas, según lo exigido a Sanus por FAIS:

4.1 You should address your complaint via email to the Compliance Department at: compliance@sanusfinancial.com and Compliance Officer at: nic.l@sanusfinancial.com

4.1.1 el correo electrónico debería contener su nombre, su comercio cuenta número y la naturaleza de la queja; y

4.1.2 anónimo quejas no puedo ser abordado.

4.2 Tras la recepción oficial de una Queja, se envía un acuse de recibo por escrito al Querellante **dentro de los cinco (5) días calendario** a partir de la fecha en que se recibió la Queja, cuyo reconocimiento confirmará que Sanus está tomando medidas para resolver el Queja, y asesorando el aproximado tiempo requerido a hacer este.

4.2.1 Cada Queja voluntad ser dado a único referencia número.

4.3 El Cumplimiento Oficial voluntad informar todo importante personas dentro sanús acerca de la queja; y luego el jefe del departamento correspondiente involucrado puede tomar las medidas necesarias, lo que podría conducir a la resolución de la Queja.

5 sanús voluntad enviar a final escrito respuesta a tu **dentro 2 (dos) meses** de el fecha en que se recibió la Queja *por* correo electrónico.

6 Dónde a **Queja es no establecido** dentro el 2 (dos) mes período, sanús voluntad enviar una respuesta por escrito informando al Demandante que se requiere tiempo adicional para investigar la Queja.

6.1 En cualquier evento, el adicional tiempo para el Quejas investigación **no** debe **exceder de 30 (treinta) días naturales** .

INFORMAL DISCUSIÓN

7 En caso de que no desee no presentar una queja formal sino, en cambio, desee discutir el asunto con el Departamento de Cumplimiento, envíe un correo electrónico al Departamento de Cumplimiento a: compliance@sanusfinancial.com y al Oficial de Cumplimiento a: nic.l@sanusfinancial.com