Reclamar Manuseio Política

Versão 1,4

Durar Atualizar: 15 de janeiro de 2026

1 INTERPRETAÇÃO

Em esse Política, a menos que inconsistente com ou de outra forma indicado por o contexto –

1.1 " **Reclamação** " significa, como por FAIS, a específico reclamação relativa para a financeiro serviço prestado por o financeiro Serviços fornecedor (Sanus) para o Queixoso e em qual queixa é alegado que Sanus -

1.1.1 violou ou deixou de cumprir uma disposição do FAIS e que, como resultado disso, o Reclamante **sofreu ou pode sofrer danos financeiros prejuízo ou dano** ;

1.1.2 tenha intencionalmente ou negligentemente prestado um serviço financeiro ao Reclamante que **tenha causado prejuízo ou dano** ao queixoso ou qual **é provável resultar em tal prejuízo ou dano** ; ou

1.1.3 tem tratado o Reclamante injustamente.

1.2 " **Reclamante** " significa, como por FAIS –

1.2.1 o Cliente; ou

1.2.2 o do cliente sucessor no título;

1.3 " **Diretor de Conformidade** " significa a pessoa responsável e indicada pela Sanus para lidar com questões de conformidade com a FAIS. A partir da data de licenciamento, Nic Louw (CO No. 5868 é o responsável pela conformidade licenciado;

1.4 " **FAIS** " significa o Financeiro Consultivo e Intermediário Serviços Agir, 37 de 2002, como
alteradas;

1.5 " **FSCA** " significa o Financeiro Setor Conduta Autoridade;

1.6 " **Termos & Condições** " significa o escrito Termos & Condições e qualquer adendos
a isso entrou em entre o Cliente e o Sanus;

1.7 " **Política** " significa este documento, que contém a Política de Tratamento de Reclamações da Sanus, negociada como "FINANCIX" no Site;

1.8 " **Sanus** " significa Sanus Financial Services Proprietary Limited com número de registro 2020/659426/07 e endereço registrado em 17 Midas Avenue, Olympus, Pretoria, Gauteng, 0081, África do Sul. A Sanus é uma prestadora de serviços financeiros autorizada e é regulamentada pela FSCA com a licença FSP número 51523;

1.9 " **Site** " significa o Sanus local na rede Internet, localizado no: https://world.financix.com/ ; e

1.10 palavras e frases definidas nos Termos e Condições devem ter significados correspondentes quando usadas aqui.

MANUTENÇÃO DE REGISTROS

2 A Sanus mantém procedimentos eficazes e transparentes para reclamações razoáveis e imediatas manuseio para Clientes; e mantém registros de reclamações e medidas levado para resolução de reclamação por um **mínimo período de 5 (cinco) anos** depois término da relação comercial com seus clientes, de acordo com o FAIS (s18(b).

RECLAMAÇÕES MANUSEIO PROCEDIMENTO

3 O propósito de esse Política é para garantir justo e consistente tratativa com Reclamações enquanto se esforça para fornecer o mais alto nível de atendimento ao cliente.

4 Em o evento que você ter a reclamação relativo para qualquer de seu negociações com Sanus (Financix.com), então o seguinte procedimento de tratamento de reclamações, conforme exigido da Sanus pela FAIS, deve ser seguido:

4.1 Você deve enviar sua reclamação por e-mail ao Departamento de Compliance em: compliance@sanusfinancial.com e ao Diretor de Compliance em: nic.l@sanusfinancial.com

4.1.1 o e-mail deve conter seu nome, seu negociação conta número e a natureza da reclamação; e

4.1.2 anônimo reclamações não pode ser abordado.

4.2 Após o recebimento oficial de uma Reclamação, a confirmação por escrito é enviada ao Reclamante **dentro de cinco (5) dias corridos** a partir da data de recebimento da Reclamação, cujo reconhecimento confirmará que a Sanus está tomando providências para resolver o Reclamação, e avisando o aproximado tempo obrigatório para fazer esse.

4.2.1 Cada Reclamação vai ser dado a exclusivo referência número.

4.3 O Conformidade Policial vai informar todos relevante pessoas dentro de Sanus sobre a reclamação; e então quaisquer ações necessárias podem ser tomadas pelo chefe do departamento relevante envolvido, o que pode levar à resolução da Reclamação.

5 Sanus vai enviar a final escrito resposta para você **dentro 2 (dois) meses** de o data em que a Reclamação foi recebida *por* e-mail.

6 Onde a **Reclamação é não assentou** dentro de o 2 (dois) mês período, Sanus vai enviar uma resposta por escrito informando ao Reclamante que é necessário tempo adicional para investigar a Reclamação.

6.1 Em qualquer evento, o adicional tempo para o Reclamações investigação **não** deve **exceder 30 (trinta) dias corridos** .

INFORMAL DISCUSSÃO

7 Caso você não deseje não fazer uma reclamação formal, mas sim discutir o assunto com o Departamento de Compliance – envie um e-mail para o Departamento de Compliance em: compliance@sanusfinancial.com e para o Diretor de Compliance em: nic.l@sanusfinancial.com