



# Klagte hanterings prosedure



[alexforbes.com](https://alexforbes.com)

**alexforbes**

insight • advice • impact









## Ontevrede met ons diens of produkte?

Vertel ons asseblief. U terugvoer is vir ons baie belangrik. Ons neem u klagtes ernstig op en is daartoe verbind om so gou as moontlik daaraan aandag te skenk.

### Wat om te doen

Indien u ontevrede is met enige aspek van ons diens of produkte, laat weet ons asseblief so gou as moontlik deur een van die volgende kanale:

-  **Meld u klagte aanlyn aan**  
[www.alexforbes.com/za/en](http://www.alexforbes.com/za/en)
-  **Stuur vir ons 'n e-pos**  
[contactus@alexforbes.com](mailto:contactus@alexforbes.com)
-  **Bel ons gedurende kantoorure**  
0860 000 279 of 011 669 7026  
U kan ook u konsultant kontak.
-  **Kom sien ons**  
Besoek enige van ons takke en praat met een van ons dienskonsultante..  
  
Vind u naaste tak en kantoorure by  
[www.alexforbes.com/za/en/contactus/branches](http://www.alexforbes.com/za/en/contactus/branches)  
oof kontak ons om 'n tak naby u te vind.
-  **Stuur vir ons 'n faks**  
011 263 0555
-  **Skryf vir ons 'n brief**  
Stuur 'n brief per pos na:  
Klagtekantoor  
PO Box 787240  
Sandton  
2146

## Wat om by u klagte in te sluit

Voorsien ons asseblief van al die relevante inligting sodat ons u klagte so gou as moontlik kan aanspreek. Hierdie is die soort besonderhede wat ons moet weet:

- U volle naam en kontakbesonderhede (telefoonnommers en e-posadres). Dui asseblief aan of u sou verkies dat ons u terugskakel of 'n e-pos stuur wanneer ons op u klagte reageer.
- U beleggingsnommer, lidnommer, polisnommer of identiteitsnommer en fonds of werkgewer se naam (waar van toepassing). Hierdie inligting help ons om seker te maak dat ons toegang verkry tot die korrekte persoon se inligting.
- Besonderhede oor u klagte.
- Met wie u gewerk het en wanneer, indien u hierdie inligting het.
- Wat u graag sou wou hê ons moet doen om dinge vir u reg te maak.
- U toestemming vir ons om al die inligting wat u gegee het te gebruik om die klagte op te los.

## Wat ons sal doen

Ons sal so vinnig en billik as moontlik aandag aan u klagte gee. Indien ons bevind dat dit nie 'n eenvoudige kwessie is nie, sal ons u op hoogte hou terwyl ons daaraan werk.

- **Ons sal u laat weet wie die kontakpersoon vir u klagte is**  
Ons sal binne een (1) werksdag nadat ons u klagte ontvang het vir u laat weet dat ons u klagte ontvang het en wie die saak sal hanteer.
- **Ons sal u klagte oplos**  
Onmiddellik as ons kan: Waar moontlik is dit ons doel om u klagte dadelik op te los en terselfertyd terugvoer te gee.

- **Binne vier (4) werksdae.**

Ons sal ons beste doen om dit binne vier (4) werksdae op te los en vir u terugvoer te gee.

Sommige klagtes kan kompleks wees en baie kwessies behels. In sulke gevalle, indien dit nie vir ons moontlik is om die klagte binne vier (4) werksdae op te los nie, sal ons u gereeld op hoogte hou sodat u presies weet watter vordering gemaak is.

Ons sal die klagte deurvoer totdat dit opgelos is.

## Indien u nie gelukkig is met die manier waarop u klagte hanteer is nie

Ondanks ons beste pogings, is dit moontlik dat u nie gelukkig mag wees met ons siening van die saak of die manier waarop ons die klagte hanteer het nie.

- **Laat ons weet**

Indien u voel dat u onbillik hanteer is of nie tevrede is met die oplossing van u klagte nie, stuur asseblief 'n e-pos na [complaintescalation@alexforbes.com](mailto:complaintescalation@alexforbes.com) en u klagte sal binne 10 werksdae hersien word.

- **Praat met die toepaslike ombudsman of beregter**

Indien u steeds ontevrede is met die uitslag van die interne eskalاسie en hersieningsproses, kan u u besorgdheid na die toepaslike ombudsman of beregter neem. Hierdie is onafhanklike liggame wat gestig is om klagtes tussen kliënte en finansiële diensverskaffers op te los wat die klagtes nie doeltreffend onder mekaar kon oplos nie.



### Vir klagtes oor die manier waarop ons u klagte oor langtermynversekering hanteer het, kontak asseblief die Ombudsman vir Langtermynversekering:

<b>Telefoon:</b>	021 657 5000	<b>Straatadres:</b>	3 <sup>rd</sup> Floor, Sunclare Building 21 Dreyer Street Claremont, Cape Town, 7700
<b>Faks:</b>	021 674 0951	<b>Webwerf:</b>	<a href="http://www.ombud.co.za">www.ombud.co.za</a>
<b>Posadres:</b>	Private Bag X45 Claremont, Cape Town, 7735		
<b>E-pos:</b>	<a href="mailto:info@ombud.co.za">info@ombud.co.za</a>		

### Vir klagtes oor die manier waarop ons u klagte oor advies hanteer het, kontak asseblief die Ombudsman vir Verskaffers van Finansiële Dienste (ook bekend as die FAIS-ombud):

<b>Telefoon:</b>	012 470 9080	<b>Straatadres:</b>	Sussex Office Park, Ground Floor, Block B 473 Lynnwood Road Cnr Lynnwood Road and Sussex Avenue Lynnwood, 0081
<b>Faks:</b>	012 348 3447	<b>Webwerf:</b>	<a href="http://www.faisombud.co.za">www.faisombud.co.za</a>
<b>Posadres:</b>	PO Box 74571 Lynnwood Ridge Pretoria 0040		
<b>E-pos:</b>	<a href="mailto:info@faisombud.co.za">info@faisombud.co.za</a>		

### Vir klagtes oor die manier waarop ons u klagte oor pensioenfondse hanteer het, kontak asseblief die Beregter vir Pensioenfondse:

<b>Telefoon:</b>	012 346 1738	<b>Straatadres:</b>	4 <sup>th</sup> Floor Block A, Riverwalk Office Park 41 Matroosberg Road Ashlea Gardens, Pretoria, 0081
<b>Faks:</b>	086 693 7472	<b>Webwerf:</b>	<a href="http://www.pfa.org.za">www.pfa.org.za</a>
<b>Postal address:</b>	PO Box 580 Menlyn, Pretoria, 0063		
<b>E-pos:</b>	<a href="mailto:enquiries@pfa.org.za">enquiries@pfa.org.za</a>		

## Ons sal verseker dat u persoonlike inligting wat verwant is aan klagtes vertroulik gehou word

Alexforbes beskou databeskerming in 'n ernstige lig. Ons voldoen aan wetgewing wat data en persoonlike inligting beskerm, soos die Wet op die Beskerming van Persoonlike Inligting.

Ons sal kliënte se persoonlike inligting behou om hul klagtes op te los en om te voldoen aan enige wet wat dit vereis. Sodra ons die inligting nie meer nodig het nie of nie wetlike gronde het om die inligting te behou nie, sal ons dit uitwis of die persoonlike inligting verwyder.

Indien u meen dat ons nie aan databeskerminingswetgewing voldoen het terwyl ons u persoonlike inligting hanteer het nie, onderneem u om enige kwessies met AlexForbes op te los. Indien u nie met die uitkoms van hierdie proses tevrede is nie, kan u 'n klag indien by die Inligtingsreguleerder deur die e-posadres vir klagtes te gebruik:

**E-pos:** [POPIAComplaints@inforegulator.org.za](mailto:POPIAComplaints@inforegulator.org.za) | **E-pos:** [PAIAComplaints@inforegulator.org.za](mailto:PAIAComplaints@inforegulator.org.za)



[alexforbes.com](https://alexforbes.com)

**alexforbes**

insight • advice • impact