



Quejarse Manejo Política

Versión 1.0

Último Actualizar: 17 Marzo 2022

1 INTERPRETACIÓN

En esta 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 (Sanus) 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 "EZINVEST" 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.ezinvest.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 esta 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

(EZInvest.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 pueden ser abordados.
- 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 voluntaria se da a un único número de referencia.
- 4.3 El Cumplimiento Oficial voluntario informará a todas las personas importantes dentro de Sanus 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 Sanus voluntaria enviará una respuesta escrita final a tu **dentro 2 (dos) meses** de la fecha en que se recibió la Queja por correo electrónico.
- 6 Dónde a **Queja es no establecido** dentro del 2 (dos) mes período, Sanus voluntaria enviará una respuesta escrita informando al Demandante que se requiere tiempo adicional para investigar la Queja.
- 6.1 En cualquier evento, el tiempo adicional para la investigación de quejas **no** debe **exceder de 30 (treinta) días naturales**.

INFORMAL DISCUSIÓN

- 7 En caso de que no desee 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