KLAGTE BROSJURE

JUNIE 2024

glacier
van Sanlam

WAT OM TE DOEN AS U ONTEVREDE IS MET ONS DIENS OF PRODUKTE

U mening is vir ons belangrik

Ons kliënte is van onskatbare waarde en ons wil net die beste wêreldklas-diens aan hulle verskaf. Ons verwelkom dus u terugvoer.

Indien u ontevrede is met enige aspek van ons diens of produkte, gebruik gerus een van die kanale hieronder om ons daarvan in kennis te stel. 'n Bekwame span, spesifiek opgelei om klagtes te hanteer, sal die saak ondersoek en poog om dit op 'n doeltreffende en regverdige wyse op te los.

Hoe om ons te kontak:

Telefoon:
+27 21 917 9000 / 0860 452 237

E-pos:
client.services@glacier.co.za

Hoe ons u klagte sal hanteer

- Ons sal ontvangs van u klagte erken.
- Ons sal die kontakbesonderhede van die persoon wat u klagte hanteer, verskaf.
- Ons sal die saak ondersoek en dit so ver moontlik op 'n regverdige wyse oplos.
- Na ons u klagte afgehandel het, sal ons uit die ervaring leer en poog om ons aanbieding aan u te verbeter.

Verwys u klagte na die Sanlam Arbiter indien u ontevrede is met die uitkoms

Indien die klagte nie bevredigend opgelos is nie, mag u dit verwys na die Sanlam Arbiter, 'n onpartydige persoon wat geskille tussen ontevrede kliënte en Glacier ondersoek. Die kontakbesonderhede van die Sanlam Arbiter is:

Faks: +27 21 957 1786
E-pos: arbitrator@sanlam.co.za

Verwys die klagte na 'n eksterne ombudsman indien u steeds ontevrede is

Indien u ontevrede is met die Sanlam Arbiter se antwoord, stuur u klagte na die gepaste ombudsman:

Advies klagtes	Aftreefondse klagtes	Diens & produk klagtes
Die FAIS Ombud: **Tel:** +27 12 762 5000 0860 663 274 **Faks:** +27 12 248 3447 **E-pos:** info@faisombud.co.za **Webtuiste:** www.faisombud.co.za	**Die Pensioenfondsberegter** **Tel:** +27 12 346 1738 +27 12 748 4000 **Faks:** 086 693 7472 **E-pos:** enquiries@pfa.org.za **Webtuiste:** www.pfa.org.za	**Nasionale Finansiële Ombud Skema Suid-Afrika (NFO):** **Johannesburg (hoofkantoor)** (Pos- en fisiese adres): Oxford Weg 110, Houghton Landgoed, Illovo, Johannesburg, 2198 **Kaapstad fisiese adres:** 6de Vloer, Claremont Central Building, Vineyard Weg 6, Claremont, 7708 **Tel:** 0860 800 900 **E-pos:** info@nfosa.co.za **Webtuiste:** www.nfosa.co.za

Verwys u klagte na die Informasie Reguleerder indien u ontevrede is met die manier waarop ons u inligting hanteer.
Die kontakbesonderhede vir die kantoor van die Informasie Reguleerder van Suid-Afrika is as volg:

E-pos vir klagtes:
POPIAComplaints@inforegulator.org.za
PAIAComplaints@inforegulator.org.za

E-pos vir algemene navrae:
enquiries@inforegulator.org.za

Glacier Financial Solutions (Edms) Bpk | 'n Lid van die Sanlam Groep | Privaatsak X5 | Tygervallei 7536 | E-pos client.services@glacier.co.za | Tel +27 21 917 9000 / 0860 452 237 | Faks +27 21 947 9210 | Web www.glacier.co.za | Reg No 1999/025360/07 | Gelisensieerde Verskaffer van Finansiële Dienste

Sanlam Lewensversekering Bpk | E-pos life@sanlam.co.za | Tel + 27 21 916 5000 / 0860 726 526 | Faks +27 21 947 9440 | Reg No 1998/021121/06 | Gelisensieerde Lewensversekeraar, gemagtigde Verskaffer van Finansiële Dienste en geregistreerde Kredietverskaffer (NCRCP43)

KLAGTEVORM

Gebruik asseblief hierdie vorm om ons te vertel waaroor u ontevrede is. Wanneer u hierdie vorm aan ons verskaf, deel u u persoonlike inligting met ons en bevestig u dat u verstaan hoekom ons u persoonlike inligting benodig, wat ons daarmee doen, en wat u regte is. Vir meer inligting kan u ons volledige privaatheidsbeleid besigtig by: https://www.sanlam.com/sanlams-privacy-policy.

U persoonlike Inligting

Titel: Mnr. ☐ Mev. ☐ Mej. ☐ Me. ☐ Prof. ☐ Dr. ☐ Ds. ☐ Ander ☐ Kies asseblief die gepaste opsie.

Voornaam: ------------------------------ Van: ------------------------------

Identiteits- of paspoortnommer: ------------------------------

Hoe moet ons met u kontak maak? E-pos ☐ Telefoon ☐ Brief ☐ Faks ☐

Voorsien ons asseblief van die gepaste inligting hieronder:

Adres: ------------------------------

------------------------------ Poskode: ----------------

E-pos: ------------------------------

Kontaknommers: Tuis ( ) ---------------- Sel ( ) ----------------

Werk ( ) ---------------- Faks ( ) ----------------

Waaroor is u ontevrede?

Diens ☐ Produk ☐ Advies ☐ Ander ☐ ------------------------------

Indien die klagte oor u Glacier belegging handel, verskaf asseblief die beleggingsnommer: ----------------

---

In u eie woorde, waaroor is u ontevrede?

Hoe wil u hê moet ons die probleem oplos?

Nota: As daar nie genoeg spasie hierbo is nie, kan u ‘n ekstra bladsy, asook enige bykomende dokumente aanheg.