

PRETORIUM TRUST: FAIS KLAGTES BELEID EN PROSEDURES:

Ons is 'n gelisensieerde finansiële diensteverskaffer wat gemagtig is om finansiële advies en tussengangerdienste ingevolge die Wet op Finansiële Advies- en Tussengangerdienste 37 van 2002 ("FAIS") te lewer. Ons formele klagte resoluksie beleid en prosedure is aangeheg om u te help in die geval van 'n klagte.

'n Klagte kan gedefinieer word as 'n gebeurtenis waar jy van mening is dat ons of enige van ons Verteenwoordigers finansiële advies of tussengangerdienste verskaf het en u voel:

- Dat ons verteenwoordigers nie aan FAIS wetgewing voldoen het nie en dat u as gevolg daarvan finansiële skade gely het;
- Dat ons opsetlik nalatige finansiële advies gegee het / 'n tussengangerdiens gelewer het wat u kon benadeel of waarskynlik skade kon veroorsaak het;
- Dat ons jou onregverdig behandel het.

Ons verbintenis tot u:

- Ons klagtesbeleid en -prosedures sal op aanvraag aan u beskikbaar gestel word;
- Ons sal betyds en regverdig aandag gee aan en voldoen aan enige maatreëls;
- Alle betrokke personeel sal opgelei word met betrekking tot die oplossing van klagtes ooreenkomstig die relevante bepalinge van FAIS wetgewing;
- Rekords van alle klagtes sal vir 'n minimum tydperk van 5 jaar gehou word. Let asseblief daarop dat dit 'n statutêre rekordvereiste is in terme van FAIS. As sodanig sal al u persoonlike inligting (POPI - Protection of Personal Information Act) ingedien word, op dieselfde wyse en vir hierdie tydperk gehou word. Die inligting sal beskikbaar gestel/ verwerk word deur ons personeel waar nodig, sowel as ons voldoenings praktyk vir ouditdoeleindes, die Reguleerder (FSCA) en enige Ombud wat jurisdiksie het. Dit is ons sakepraktyk om rekords onbepaald te behou, sodat ons moontlike tendense kan identifiseer en soortgelyke klagtes vorentoe kan voorkom. Daarom hou ons hierdie inligting in ooreenstemming met ons interne beleid.
- Korrektiewe maatreëls sal getref word om te verseker dat probleme en tekortkominge wat geïdentifiseer is nie weer plaasvind nie.

Verpligtinge van ons verteenwoordigers:

- Ons Verteenwoordigers moet te alle tye voldoen aan die vereistes van FAIS; en
- Ons Verteenwoordigers moet toesien dat alle klagtes wat ontvang word aan Mev A Herselman gestuur word.

Prosedure by indiening van 'n klagte:

Alle klagtes moet skriftelik wees en kan per e-pos gestuur word aan:

Mev A Herselman

Tel nr: 012 361 5526

E-posadres: anthea@pretorium.co.za

Die volgende inligting moet verskaf word sodat ons u kan help:

- U naam, van en kontakbesonderhede;
- 'n Volledige beskrywing van u klagte;
- Besonderhede van waar die gebeurtenis plaasgevind het;
- Die naam van die persoon wat u van die finansiële diens voorsien het;
- Die datum waarop die gebeurtenis plaasgevind het;
- Alle dokumentasie met betrekking tot u klagte; en
- Metode van voorkeur kommunikasie.

Prosedure wanneer ons u klagte ontvang het:

As ons jou klagte ontvang, sal ons:

- Ontvangs skriftelik erken binne 48 uur en u klagte in ons interne klagtesregister voe;
- U klagte sal aan 'n toepaslike persoon toegeken word vir verdere ondersoek;
- Ons mag dalk addisionele inligting verlang indien benodig;
- Ons sal die klagte ondersoek en probeer om binne 21 dae na ontvangs van u klagte dit op te los en te reageer, of na die ontvangs van enige addisionele inligting wat ons benodig;
- Indien ons verdere tyd nodig het om die klagte te ondersoek, sal dit skriftelik aan u gekommunikeer word;
- Ons sal aan u 'n skriftelike antwoord verskaf met die volledige redes/ oorsaak. Let asseblief daarop dat sekere besluite deur die bestuursliggaam van die organisasie goedgekeur moet word. In so 'n geval sal ons dit aan u kommunikeer, sowel as die datum waarop 'n besluit geneem sal word.
- Indien ons nie die klagte kan oplos of u nie tevrede is met ons reaksie kan die klagte met die FAIS-ombud of enige ander ombudsman wat jurisdiksie het binne ses (6) maande opgevolg word, kontakbesonderhede hieronder. Alternatiewelik kan u u eie regsadviseur nader.

Nota: Daar word van ons verwag om binne 'n tydperk van ses weke enige klagte op te los voordat die FAIS Ombud jurisdiksie sal hê.

Ombudsklagte:

- Die FAIS-ombud sal nie oor sake beslis wat die bedrag van R800 000 oorskry nie;
- Indien u reeds 'n hofsaak ten opsigte van hierdie klag ingestel het, sal die Ombud nie die klagte oorweeg nie;
- Indien die klagte nie deur middel van 'n skikkingsooreenkoms opgelos word nie, kan die Ombud 'n beslissing maak wat dieselfde regstatus het as 'n siviele hofuitspraak;
- Koste kan teen die aangeklagte persoon gemaak word;
- 'n Kosteberekening kan teen 'n klaer gemaak word indien die klaer se optrede onbehoorlik of onredelik was, of indien die klaer 'n onredelike vertraging in die afhandeling van die ondersoek veroorsaak het.

FAIS Ombud telefoonnommer: 0860 FAISOM (0860 324 766)

E-posadres: info@faisombud.co.za

Webblad: www.faisombud.co.za

Korttermynombudsman telefoonno: 011 726 8900

Faksnr: 011 726 890

Deeloproep – 0860 726 890

E-posadres: info@osti.co.za

Indien ons nie binne die bogenoemde tydperk na u terugkeer nie, kontak asseblief Mev A Herselman (012) 361 5526 of e-pos anthea@pretorium.co.za vir 'n verduideliking waarom ons nog nie met u gekommunikeer het nie. Moenie enige kommunikasie van enige persoon aanvaar nie totdat dit skriftelik bevestig is nie.

Vriendelike groete

Anthea Herselman
Pretorium Trust: Voldoeningsbeampte