



## Wat om te doen as jy ontevrede is met ons diens of produkte

Ons streef daarna om uitstekende kliëntediens te lewer en wil almal graag billik behandel, maar *soms loop dinge skeef*. As jy ontevrede is met ons diens, of enige van ons produkte stel jou teleur, wil ons baie graag daarvan hoor.

### Jou mening is vir ons baie belangrik

Vertel vir ons waarom jy dink ons diens, of een van ons produkte voldoen nie aan jou verwagtinge nie, of dat ons 'n fout gemaak het. Sodra ons jou klagte ontvang het, sal 'n bewame span, wat spesifiek opgelei is om klagtes te hanteer, die klagte ondersoek en dit so gou as moontlik, op 'n billike wyse probeer oplos.

### STAP 1: Waar om te kla:



Jou naaste Sanlam kantoor



Sanlam Lewens:  
[sanlamcomplaints@sanlam.co.za](mailto:sanlamcomplaints@sanlam.co.za)  
 Sanlam Sky Oplossings / Channel Lewens:  
[complaints@sanlamsky.co.za](mailto:complaints@sanlamsky.co.za)



Voltooi 'n *Klagteform* op  
[www.sanlam.co.za](http://www.sanlam.co.za)



	Telefoon	Faks
Sanlam Lewens	0860 726 526	021 947 9440
Channel Lewens	0860 480 000	086 675 1712
Sanlam Sky Oplossings	0861 235 433	086 675 1712

**Nota:** Die *Klagteform* (SGC002A) is ook by hierdie gids aangeheg

### Hoe ons die klagte sal hanteer

- Eerstens, sal ons ontvangs van die klagte erken.
- Ons sal die naam en kontakbesonderhede van die persoon wat die klagte ondersoek aan jou gee.
- Dan sal ons die klagte ondersoek en op 'n billike wyse probeer oplos.
- Wanneer ons die klagte afgehandel het, sal ons uit die ervaring leer en ons diens en produkte verbeter waar moontlik.

### STAP 2: Rig jou klagte aan die Sanlam Arbitr indien jy nie tevrede is met die uitkoms nie

As die klagte nie tot jou bevrediging opgelos is nie, kan jy dit verwys na die **Sanlam Arbitr**. Die Sanlam Arbitr is 'n onpartydige persoon wat geskille tussen ontevrede kliënte en Sanlam ondersoek.

#### Kontakbesonderhede van die Sanlam Arbitr:

Faks: 021 957 1786  
 E-pos: [arbitrator@sanlam.co.za](mailto:arbitrator@sanlam.co.za)

### STAP 3: Rig jou klagte aan 'n eksterne ombudsman indien jy steeds nie tevrede is nie

As die Sanlam Arbitr se antwoord jou ook nie tevrede stel nie, kan jy jou klagte na die kantoor van die relevante ombudsman in die industrie stuur.

Advies klagtes	Aftreefondse klagtes	Diens / produk klagtes
<b>Die Fais Ombud</b> Tel: 012 470 9080 Faks: 012 348 3447 E-pos: <a href="mailto:info@faisombud.co.za">info@faisombud.co.za</a> Webtuiste: <a href="http://www.faisombud.co.za">www.faisombud.co.za</a>	<b>Die Pensioenfondsberegtter</b> Tel: 012 346 1738 Faks: 086 693 7472 E-pos: <a href="mailto:enquiries@pfa.org.za">enquiries@pfa.org.za</a> Webtuiste: <a href="http://www.pfa.org.za">www.pfa.org.za</a>	<b>Ombudsman vir Langtermynversekering</b> Tel: 021 657 5000 Faks: 021 674 0951 E-pos: <a href="mailto:info@ombud.co.za">info@ombud.co.za</a> Webtuiste: <a href="http://www.ombud.co.za">www.ombud.co.za</a>



## Klagtevorm

**Gebruik asseblief hierdie vorm om ons te vertel waarom jy ontevrede is.**

### Jou persoonlike besonderhede

Titel: Mnr.  Mev.  Mej.  Me.  Prof.  Dr.  Ds.  *Merk asseblief die toepaslike opsie.*

Eerste name \_\_\_\_\_

Van \_\_\_\_\_

Identiteitsnommer \_\_\_\_\_

Posadres \_\_\_\_\_

Poskode \_\_\_\_\_

Woonadres \_\_\_\_\_

Poskode \_\_\_\_\_

E-posadres \_\_\_\_\_

Kontaknommers: Huis ( ) \_\_\_\_\_ Sel \_\_\_\_\_

Werk ( ) \_\_\_\_\_ Faks ( ) \_\_\_\_\_

Hoe kan ons jou kontak? E-pos  Telefoon  *Merk asseblief die opsie wat u verkies.*

SMS  Brief  Faks

### Waarmee is jy ontevrede?

'n Diens  'n Produk *Merk asseblief al die toepaslike opsies.*

Advies  Ander

As die klagte oor 'n Sanlam produk is, gee asseblief die produknummer, \_\_\_\_\_ -byvoorbeeld 'n polisnommer, plannommer of beleggingsnommer.

**Vertel ons in jou eie woorde waarom jy ontevrede is.**

**Hoe sal jy verkies dat ons die probleem moet oplos?**

**Nota:** Indien daar nie genoeg spasie op hierdie bladsy is nie, kan jy 'n bykomende bladsy byvoeg. Enige dokumente wat as bewys kan dien, kan ook aangeheg word.