

Klagtebeleid

M: 066 040 6059 | E: info@rbnfund.co.za
www.rbnc.co.za



KLAGTEBELEID

Afri-Aandele® — 'n handelsmerk en handelsnaam van Renewable by Nature Capital (RF) Bpk

Maatskappyregistrasienommer: 2018/383003/06 | FSP Nommer: 49781

Datum van inwerkingtreding: 26 Julie 2026 Weergawe: 1

Renewable by Nature Capital (RF) Bpk, handeldrywende as Afri-Aandele® ('die Maatskappy'), streef daarna om 'n hoë standaard van kliëntediens te handhaaf. Hierdie Klagtebeleid ('Beleid') verduidelik hoe u 'n klagte by ons kan indien, en hoe ons sodanige klagtes sal hanteer, ooreenkomstig die vereistes van die Wet op Finansiële Adviese en Tussengangersdienste, 2002 (Wet 37 van 2002) ('FAIS') en die Algemene Gedragskode vir Gemagtigde Finansiële Diensverskaffers.

1. Doel van hierdie Klagtebeleid

1.1 Hierdie Beleid stel die proses uiteen waarvolgens Renewable by Nature Capital (RF) Bpk ('die Maatskappy') klagtes van kliënte en ander belanghebbendes ontvang, ondersoek, en oplos.

1.2 Die doel van hierdie Beleid is om te verseker dat elke klagte op 'n regverdig, tydige, deursigtige en professionele wyse hanteer word.

1.3 Hierdie Beleid moet saamgelees word met ons Terme en Voorwaardes, FAIS-openbaarmaking, en Privaatheidsbeleid, wat almal op die Webwerf beskikbaar is.

2. Ons Verbintenisse

2.1 Die Maatskappy is verbind daartoe om elke klagte regverdig, vlot, deursigtig en professioneel te hanteer.

2.2 Ons glo dat 'n doeltreffende klagteproses 'n integrale deel van goeie kliëntediens en verantwoordelike besigheidspraktyk is.

2.3 Geen klagte word ligtelik opgeneem nie, en elke klagte word met dieselfde vlak van sorg hanteer, ongeag die omvang daarvan.

3. Wat is 'n Klagte?

3.1 Vir doeleindes van hierdie Beleid, beteken 'n "klagte" enige uitdrukking van ontevredenheid deur 'n kliënt, voornemende kliënt, of ander belanghebbende, in verband met 'n finansiële diens wat deur, of namens, die Maatskappy gelewer of aangebied is, waar 'n regstellende stap, terugvoer, of oplossing verlang word.

3.2 Voorbeelde van klagtes wat onder hierdie Beleid hanteer word, sluit in, sonder beperking:

- (a) klagtes oor die gehalte van diens wat ontvang is;
- (b) administratiewe foute, byvoorbeeld in rekeningbesonderhede of transaksieverwerking;
- (c) bekommernisse oor die beleggingsproses of -funktionaliteit;



(d) kommunikasieprobleme, soos vertragings in terugvoer of onvoldoende inligting; en

(e) algemene ontevredenheid met enige finansiële diens wat deur die Maatskappy gelewer is.

3.3 Algemene navrae, versoeke om inligting, of voorstelle wat nie 'n uitdrukking van ontevredenheid behels nie, word nie as klagtes ingevolge hierdie Beleid hanteer nie, alhoewel ons steeds daarop sal reageer.

4. Hoe om 'n Klagte In te Dien

U kan 'n klagte by ons indien deur een van die volgende kanale te gebruik:

E-pos: info@rbnfund.co.za

Telefoon: 066 040 6059

Fisiese Adres: 302 Aquila Avenue, Waterkloof Rif, Pretoria, 0181

Posadres: 302 Aquila Avenue, Waterkloof Rif, Pretoria, 0181

5. Inligting wat saam met 'n Klagte verskaf moet word

Om ons in staat te stel om u klagte doeltreffend te hanteer, versoek ons dat u die volgende inligting verskaf, waar beskikbaar:

5.1 u volle naam;

5.2 u kontakbesonderhede;

5.3 u belegger- of kliëntverwysingsnommer (indien van toepassing);

5.4 'n duidelike beskrywing van u klagte, insluitend relevante datums en betrokke persone;

5.5 enige stawende dokumentasie wat u klagte ondersteun; en

5.6 u verkose uitkoms of oplossing, waar van toepassing.

6. Ons Klagteproses

Ons klagteproses bestaan uit die volgende stappe:

6.1 Ontvangs – Ons ontvang u klagte via een van die kanale in paragraaf 4.

6.2 Erkenning – Ons erken ontvangs van u klagte skriftelik.

6.3 Ondersoek – Ons ondersoek die klagte deeglik, wat mag insluit die hersiening van rekords, kommunikasie met betrokke personeel, en, waar nodig, verdere navrae by u.

6.4 Besluit – Ons kom tot 'n besluit oor die klagte, gebaseer op die feite en toepaslike beleide en wetgewing.

6.5 Skriftelike Terugvoer – Ons verskaf u met 'n skriftelike uiteensetting van ons besluit en die redes daarvoor.



6.6 Oplossing – Waar toepaslik, implementeer ons enige ooreengekome regstellende aksie of oplossing.

6.7 Rekordhouding – Die klagte en die uitkoms daarvan word aangeteken en bewaar ooreenkomstig paragraaf 11 hieronder.

7. Tydraamwerke

7.1 Ons streef daarna om elke klagte so spoedig as redelikerwys moontlik te erken en te hanteer.

7.2 Die tyd wat vereis word om 'n klagte ten volle op te los, mag wissel na gelang van die aard en kompleksiteit daarvan.

7.3 Ons sal u ingelig hou indien 'n klagte se ondersoek langer as verwag neem.

8. Eskalasie van Klagtes

8.1 Indien u nie tevrede is met die hantering of uitkoms van u klagte op die aanvanklike vlak nie, kan u versoek dat dit intern na 'n senior personeellid of die Nakomingsbeampte opgeskaal word vir verdere oorweging.

8.2 Besonderhede oor interne eskalasie kan by die Klagtebeampte, soos in paragraaf 14 hieronder aangedui, aangevra word.

9. Ombud

9.1 Indien u klagte nie na u tevredenheid intern opgelos kan word nie, het u die reg om die aangeleentheid na die toepaslike Ombud te verwys.

9.2 Waar die klagte verband hou met finansiële dienste wat ingevolge FAIS gelewer is, mag dit na die Ombudsman vir Finansiële Diensteverkaffers (FAIS Ombud) verwys word. Kontakbesonderhede is:

Naam van Ombud: FAIS Ombud

Webwerf: www.faisombud.co.za

E-pos: info@faisombud.co.za

Telefoon: 012 762 5000

9.3 Verwysing na die Ombud is aanvullend tot, en vervang nie, u ander regte ingevolge die wet nie.

10. Vertroulikheid

10.1 Inligting wat in verband met 'n klagte verskaf of ingesamel word, word vertroulik hanteer en slegs gebruik vir die doeleindes van die ondersoek en oplossing van die klagte, en vir interne kwaliteitsversekerings- en regulatoriese doeleindes.

10.2 Persoonlike inligting wat in hierdie proses verwerk word, word hanteer ooreenkomstig die Wet op Beskerming van Persoonlike Inligting, 2013 (Wet 4 van 2013) ('POPIA'), en ons Privaatheidsbeleid.



11. Rekordhouding

11.1 Ons hou rekord van elke klagte wat ontvang word, sowel as die stappe geneem en die uitkoms daarvan.

11.2 Sodanige rekords word bewaar vir die tydperk wat regtens en regulatories vereis word, en word gebruik om ons klagtehanteringsproses en algehele diensvlakke deurlopend te verbeter.

12. Geen Benadeling

12.1 'n Kliënt sal nie benadeel word bloot omdat hy of sy te goeder trou 'n klagte teen die Maatskappy ingedien het nie.

12.2 Ons moedig kliënte aan om enige bekommernisse sonder vrees vir nadelige gevolge met ons te deel.

13. Wysigings aan hierdie Beleid

13.1 Ons behou die reg voor om hierdie Beleid van tyd tot tyd te wysig, om byvoorbeeld veranderinge in ons praktyke of toepaslike wetgewing te weerspieël.

13.2 Enige wysiging tree in werking sodra die bygewerkte weergawe op die Webwerf gepubliseer word.

14. Kontakbesonderhede

Klagtes kan gerig word aan:

Klagtebeampte: Retha Lyon

E-pos: info@rbnfund.co.za

Telefoon: 066 040 6059

Fisiese Adres: 302 Aquila Avenue, Waterkloofrif, Pretoria, 0181

15. Dokumentbeheer

Weergawenommer: 1

Datum van Inwerkingtreding: 26 Julie 2026