

# Klagteprosedure

By Eduloan doen ons alles in ons vermoë om dinge korrek te doen. Nogtans kan daar tye wees wanneer jy voel jy het nie die diens ontvang wat jy verdien nie.

Tydens die hantering van jou klag beloof ons om:

- Op 'n vriendelike en professionele wyse met jou te onderhandel en die kwessie wat jy opper as 'n saak van erns te beskou
- Die kwessie wat jy opper te erken, die naam van die persoon wat dit hanteer aan jou te verstrek en jou in kennis te stel wanneer jy 'n antwoord kan verwag
- Alle klagtes regverdig te hanteer

Let asseblief daarop dat alle klagtes op die datum van ontvangs in 'n register ingeskryf word.

Hierna kan verwys word wanneer navraag gedoen word oor die vordering van die betrokke kwessie.

Daar is twee maniere waarop jy jou klag kan indien:

## 1. Bel ons

Meld jou klagte by ons Inbelsentrum aan, by 0860 55 55 44, of

## 2. Skryf aan ons

Dien jou klag in per:

### Pos:

Klagtes  
Eduloan Hoofkantoor  
Posbus 5287  
Weltevredenpark  
1715

### Faks:

Faks jou klagte na 086 635 2332

### Aanlyn:

Voltooi die aanlyn kontakvorm by [http://www.eduloan.co.za/contact\\_us](http://www.eduloan.co.za/contact_us)

## Wanneer sal ons na jou toe terugkom?

Sodra ons jou klagte ontvang het, gee ons jou die kontakbesonderhede van die persoon verantwoordelik om die kwessie binne 24 uur op te los.

## Nodige inligting wanneer jy jou klag indien

- Jou naam en kontakbesonderhede (insluitend posadres, telefoonnommer, faksnommer en e-posadres indien beskikbaar)
- Van en voorletters van die persoon wat die paaielemente aan Eduloan betaal
- Besonderhede van die probleem
- Afskrifte van enige tersaaklike dokumentasie
- Besonderhede van enige stappe wat jy gedoen het om die kwessie by te lê
- Die uitkoms wat jy graag wil bereik