

# BUROCHARA YA MPFUNO WA SWA BINDZU



# **BUROCHARA YA MPFUNO WA SWA BINDZU**

## **Tinhlamuselo**

### **PHOLISI YA MPFUNO**

Leswi swi vula pholisi ya ndzindzakhombo wa vutomi hinkwabyo hi mayelana na nhlayo-xikarhi ya:

- a) nkoka wa swipfuno swa pholisi, ku nga ri anyuwiti, leyi faneleke ku nyikiwa( ku nga tekeriwi enhlokweni tibonasi leti faneleke ku tiyisisiwa hi tindlela ta khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha); na
- b) ntlheriso wa tsengo wa hakelo lowu anyuwiti yi faneleke ku nyikiwa, yi nga hundzi R18 000, kumbe tsengo wun'wana wa mpimohenhla lowu lerisiweke hi Holoby; naswona wu katsa pholisi ya nkavelo hi mayelana na pholisi yaleyo.

### **Anyuwiti**

Tsengo lowu tiyisisiweke lowu hakeriwaka nkarhi na nkarhi hi nkarhi lowu tiyisisiweke kumbe hi nkarhi wa vutomi bya nwiniwapholisi.

### **Kontiraka ya pholisi**

Kontiraka ya pholisi i tsalwa ra nawu leri humesiwaka hi khamphani ya ndzindzakhombo leri nga na vuxokoxoko bya swipfuno, tihakelo, milawu na swipimelo na nomboro ya pholisi.

### **NKOMISO NA KHOPI YA PHOLISI YA MPFUNO**

Loko u nghenela pholisi ya mpfuno u na mfanelo yo kuma nkomiso wa timhaka leti landzelaka, ku nga-

- a) ta vuyimeri lebyi endliweke hi wena kumbe ematshan'weni ya wena eka khamphani ya ndzindzakhombo lebyi tekiweke hi khamphani ya ndzindzakhombo tanihi xitirho xa nhlelo wa risiki eka pholisi;
- b) tihakelo leti hakeriwaka na swipfuno swa pholisi leswi faneleke swi nyikiwa ehansi ka pholisi; na
- c) swiendleko leswi swipfuno swa pholisi swi nga ta nyikiwa hi swona na swiyimo (lokoswirikona) leswi swipfuno sweswo swi nga ta ka swi nga nyikiwi.

Nkomiso wu fanele wu nyikiwa ku nga se hela 60 wa masiku endzhaku ka loko u nghenerile pholisi. Nwiniwapholisi u ta va na mfanelo yo nyikiwa khopi ya pholisi loko a yi kombela.

### **MULAWURI**

Leswi swi vula munhu loyi a nga na mpfumelelo lowu tsariweke ku suka eka khamphani ya ndzindzakhombo ku va a endla ntirho wa vulawuri hi ku pfuniwa hi xikimi xa tlawa wa mpfuno wa mabindzu yo kongomisa na loyi a nyikiweke -

## **BUROCHARA YA MPFUNO WA SWA BINDZU**

- layisense hi FSP ku ya hi, kumbe loyi a nga muyimeri ku ya hi leswi swi hlamuseriweke eka Nawu wa FAIS.

### **TLAWA WA XIKIMI XA MPFUNO WA BINDZU**

Leswi swi vula mphakelo wa swipfuno swa pholisi ehansi ka pholisi ya mpfuno eka tlawe laha-

- a) vanhu hi un'we un'we va nga vinyivapholisi;
- b) ku hava munhu loyi a nga ta sayina/amukela xikweleti;
- c) munhu loyi vutomi bya yena byi sirheleriweke, u hakela tihakelo hi ku kongomisa kumbe hi ndlela yo ka yi nga kongomisi;
- d) pholisi yi nga khanseriwa hi tlhelo rihi na rihi ra pholisi; na
- e) pholisi yi na nkarhi lowu yi wu angarhelaka ntsena (leswi swi vula leswaku pholisi yi va kona ku fikela nkarhi wo karhi kambe ku nga vutomi hinkwabyo bya nwiniwapholisi).

### **LESWI NGA KATSIWEKU**

Swiyimo kumbe mavabyi lama xaxametiweke eka tsalwa ra pholisi lama loko mo vanga rifu ra vanhu lava sirheleriweke eka pholisi), ku nga ta pfumaleka swipfuno leswi nga ta hakeriwa .

### **MUPHAKERI WA VUKORHOKERI BYA SWA TIMALI**

Leswi swi vula munhu loyi a nyikiwele layisense hi Huvo ya Vukorhokeri bya swa Timali (FSB) ku ya hi Nawu wa FAIS ku nyika switsundzuxo kumbe ku nyika vukorhokeri bya vuyima-xikarhi (byo fana na ku hlengeleta tihakelo).

### **KHAMPHANI YA NDZINDZAKHOMBO WA NKARI WO LEHA**

Leswi swi vula munhu loyi a tsariseke kumbe loyi a voniwaka a tsarisile tanihi musirheleri wa nkarhi wo leha ehansi ka Nawu wa Ndzindzakhombo wa Nkarhi wo Leha lowu lawuriwaka hi Huvo ya Vukorhokeri bya swa Timali. Musirheleri wa nkarhi wo leha u kuma tihakelo ta wena naswona u na vutihlamuleri byo hakela swipfuno loko ku tshuka ku va na rifu.

### **SWIPFUNO SWA PHOLISI**

Leswi swi vula tsengo wun'we kumbe yo tala ya mali, vukorhokeri kumbe swipfuno swin'wana, anyuwiti. Nwiniwapholisi u na mfanelo yo koxa leswaku xipfuno xa -



## **BUROCHARA YA MPFUNO WA SWA BINDZU**

- pholisi ya mpfuno lexi hlamuseriwaka tanihi tsengo wa mali xi fanele xi nyikiwa tanihi tsengo wa mali laha tsengo wa mali wu faneleke ku ringana hi nkoka eka hakelo leyi musirheleri wa nkarhi wo leha a nga ta va a yi kumile loko xipfuno xa pholisi a xi lo nyikiwa handlekaswona na tsengo wa mali. Tsengo wa mali a wu nge hundzi R18 000.

### **NWINIWAPHOLISI**

Leswi swi vula munhu loyi a nga na mfanelo yo nyikiwa swipfuno swa pholisi ehansi ka pholisi.

### **TIHAKELO**

Leswi swi vula swianakanyo leswi nyikiwaka kumbe leswi nyikiweke musirheleri hi ntlheriso leswaku musirheleri a ta nyika kumbe a sungula ku nyika nwinwapholisi swipfuno.

### **MULAVISISI WA SWIVILELO SWA NDZINDZAKHOMBO WA NKARHI WO LEHA**

Loyi i munhu loyi a tiyimelaka loyi wena tanihi nwinwapholisi u nga tihlanganisaka na yena loko u ri na xivilelo ehenhla ka khamphani ya ndzindzakhombo. Vuxokoxoko bya vutihlanganisi bya Mulavisisi wa swivilelo byi kombisiwile eka xitiviso xa nawu endzhaku ka pheji ya le ndzhaku ya xibukwana lexi.

### **MUYIMERI**

Leswi swi vula munhu wihi na wihi, ku katsa munhu loyi a thoriweke kumbe loyi a nyikiweke mpfumelelo hi munhu loyi a vuriweke ro sungula, loyi a nyikaka vukorhokeri bya swa timali eka khasimende kumbe ematshan'weni ya muphakeri wa vukorhokeri bya swa timali, hi ku ya hi swipimelo swa matholelo kumbe mpfumelelo wihi na wihi, kambe a swi katsi munhu loyi a nyikaka vukorhokeri bya vutsalani, xithekiniki, vulawuri, nawu, vunkonta na vukorhokeri byin'wana hi xiyimo xo engetela kumbe xo tsongahala, laha vukorhokeri:

- a) byi nga laveku vuavanyisi eka tlhelo ra munhu wo hetelela; kumbe
- b) byi nga yiseku khasimende eka nxaviselano wihi na wihi hi mayelana na swiku-miwa swa mali hi ku hlamula eka swivutiso hi ku angarhela.

### **Leswi u faneleke ku swi tiva hi tipholisi ta mpfuno**

PHOLISI YA MPFUNO yi fanele yi SAYINIWA hi khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha. NWINIWAPHOLISI u fanele a nyikwa NKOMISO WA PHOLISI kumbe loko a komberile, na KHOPI ya pholisi. Nwinwapholisi u fanele a nyikiwa mahungu yo fana na:

- Vito hi xitalo ra bindzu ra muyimeri wa FSP na khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha;
- Nomboro ya ntsariso (nomboro ya FSP ) ya muyimeri wa FSP/muyimeri wa khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha;

## BUROCHARA YA MPFUNO WA SWA BINDZU

- Tikherefu ta poso na ta ndhawu ta muyimeri wa FSP kumbe khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha;
- Riqingho naswona laha swi faneleke nomboro ya sele ya muyimeri wa FSP kumbe khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha;
- Tikherefu ta Inthanete na tikherefu ta tiimeyili swa muyimeri wa FSP kumbe khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha;
- Vito na vuxokoxoko bya vutihlanganisi swa munhu/hofisi yo tihlanganisa na yona leyi faneleke;
- Vuxokoxoko bya vayimeri va FSP lava khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha yi nga na tikontiraka na vona;
- Ntiyiso wa leswaku vayimeri va FSP a va thoriwanga hi khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha;
- Ntiyiso wa leswaku kontiraka yi le xikarhi ka nwiniwapholisi/vutomi lebyi sirheleriweke na khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha;
- Vito na vuxokoxoko bya vutihlanganisi swa ndzawulo leyi faneleke yo tiyisisa nandzelelo wa swileriso. Eka xiyimo laha FSP/muyimeri a nga hava muofisiri wo landzelela swileriso, vuxokoxoko bya munhu wa nkoka byi fanele byi nyikiwa);
- Loko FSP yi ri na tigarantiya, nsirhelelo wa xiphurofexini kumbe wu ri hava. Loko wu ri hava, khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha yi laveka ku paluxa leswi eka Nwiniwapholisi;
- Tihakelo na swipfuno leswi hakeriwaka;
- Xana nsirhelelo wu sungula rini;
- Hi swihi leswi sirheleriwaka na leswi nga sirheleriweki (leswi nga katsiweku);
- Nkarhi wo rindzela;
- Maendlelo yo koxa; na
- Ntiyiso wa leswaku Nwiniwapholisi u na ndlela yo a nga ha teka swipfuno swa pholisi hi xivumbeko xa vukorhokeri bya Nkosi kumbe hi xivumbeko xa hakelo ya khexe.



## BUROCHARA YA MPFUNO WA SWA BINDZU

Swivutiso leswi u faneleke ku swi vutisa na mahungu man'wana lama u faneleke ku ma kuma ku suka eka muxavisi

**1. Q: Xana i khamphani ya nkarhi wo leha yihi ya ndzindzakhombo leyi u yi yimelaka ?**

A: Xikombiso xi fanele xi nyikiwa hi munhu loyi a xavisaka pholisi naswona xi fanele xi va eka fomo ya xikombelo na tsalwa ra pholisi leri u nyikiweke rona.

**2. Q: Xana nomboro ya pholisi i yini?**

A: Leswi swi lava ku kombisiwa eka tsalwa ra pholisi leri u nyikiweke rona.

**3. Q: Xana ndzi ta ngenisa mani eka pholisi?**

A: Ku ya hi muxaka wa nsirhelelo, u ta pfumeleriwa ku hlawula swirho swa ndyangu leswi nga swa ngati. U komberiwa leswaku u hlawula nsirhelelo lowu lulameke wa leswi

**4. Q: Xana ndzi hakela mali muni?**

A: U fanele u vutisa munhu loyi a ku xaviselaka pholisi. Tihela u tiyisisa leswaku u ta kota ku hakela tihakelo ta n'hweti na n'hweti ta nsirhelelo lowu u wu hlawulaka.

**5. Q: Xana ndzi hakela n'hweti na n'hweti, kotara yin'wana na yin'wana kumbe lembe na lembe?**

A: U fanele u kumisisa leswaku u fanele ku hakela rini.

**6. Q: Xana ndzi hakelela emahlweni kumbe hi xikweleti?**

A: U fanele u kumisisa loko u fanele ku hakela emasungulweni ya n'hweti (hi xihatla) kumbe eka emaheleni ya n'hweti (hi xikweleti).

**7. Q: Xana ndzi fanele ndzi hakerisa ku yini?**

A: Tipholisi to tala ti pfumelela vanhu leswaku va hakela hi khexe, hambu ku ri ndzeriso wo debita kumbe hi "stop order". Tiyisisa leswaku u twisisa leswi u faneleke ku hakerisa xiswona tihakelo ta wena.

**8. Q: Xana ndzi ta kuma rhisiti loko ndzi hakela khexe?**

A: Ina, u fanele u kuma rhisiti. U komberiwa ku tiyisisa leswaku ri na vito ra ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha eka rona.

**9. Q: Xana tihakelo leti ti nga tlakuka hi ku famba ka nkarhi?**

A: Tihakelo eka tipholisi to tala ta tlakuka. U komberiwa ku vutisa munhu loyi a ku xaviselaka pholisi hi leswaku tihakelo ta wena ti ta tlakuka rini. U fanele u tihela u hlava matsalwa ya pholisi mayelana na mahungu lama.

## BUROCHARA YA MPFUNO WA SWA BINDZU

### 10. Q: Xana nsirhelelo wa mina wu sungula rini?

A: Ku nga va na mikarhi yo rindzela eka pholisi leyi nga ta kombisiwa eka matsalwa ya wena ya pholisi.

### 11. Q: Xana mikarhi yo rindzela i yini?

A: Lowu i nkarhi wa le kusunguleni ka nsirhelelo wa wena lowu u nga ta ka u nga kumi swipfuno swa pholisi loko ko tshuka ku humelele rifu. Tsalwa ra wena ra pholisi ri fanele ri kombisa leswaku nkarhi lowu wu lehile ku fika kwihl.

### 12. Q: Xana mikarhi yo rindzela ya tirha loko rifu ri ri hikwalaho ka ngozi?

A: Hi ntolovelo mikarhi yo rindzela a yi tirhi loko rifu ri vangile hi ngozi. Hambiswiritano, tsalwa ra wena ra pholisi ri fanele ri kombisa loko nkarhi wo rindzela wu tirha eka xiyimo xa rifu ra xitshuketa.

### 13. Q: Xana ku na leswi swi nga katsiweku?

A: Leswi swi ta kumeka eka milawu na swipimelo swa tsalwa ra wena ra pholisi.

### 14. Q: Ku humelela yini loko ndzi tlula ku hakela kumbe ndzi yima ku hakela?

A: U ta va u nga ha sirheleriwanga naswona loko u sungula ku hakela nakambe, mikarhi yo rindzela na leswi nga katsiweku swi ta sungula ku tirhisiwa nakambe.

### 15. Q: Xana nsirhelelo wu hela/yima rini eka munhu wun'wana na wun'wana?

A: U fanele u nyikiwa vuxokoxoko hi xitalo, ngopfu-ngopfu eka vana.

### 16. Q: Xana ndza xi kuma xikombiso xa vuxirho ke?

A: U fanele u kuma tsalwa ra pholisi na vuxokoxoko bya nkomiso wa leswaku i mani loyi a sirheleriweke, mali leyi hakeriwaka, mikarhi hinkwayo yo rindzela na leswi nga katsiweku.

### 17. Q: Xana ndzi nga tlakusa nsirhelelo wa mina endzhakunyana?

A: Ina, u nga tlakusa swipfuno eka pholisi ya wena nkarhi wihi na wihi loko tsalwa ra pholisi ri pfumela; leswi swi ta tlhela swi tlakusa tihakelo ta wena. Leswi humesiwaka na mikarhi yo rindzela swi nga tirha eka swipfuno leswi tlakusiweke

### 18. Q: Xana ndzi endlisa ku yini xikoxo hi mayelana na rifu?

A: U fanele u nyikiwa maendlelo yo koxa hi vuxokoxoko eka milawu na swipimelo.

## **BUROCHARA YA MPFUNO WA SWA BINDZU**

### **19. Q: Xana ndzi nga khansela pholisi ya mina?**

A: U nga mkhansela pholisi ya wena ku nga se hela 30 wa masiku u hakerile tihakelo ta wena to sungula no kuma nttheriso hi xitalo loko u nga se koxa xikoxo xa rifu. Hikwalaho pholisi yi ta khanseriwa nkarhi wihi na wihi, kambe ku hava hakelo leyi nga ta tlherisiwa.

### **20. Q: Ku humelela yini loko pholisi hinkwayo yi yisiwa eka ndzindzakhombo wun'wana wa nkarhi wo leha?**

A: Leswi swi nga endliwa, kambe u fanele u tivisiwa hi leswaku swi ku khumbhisa ku yini na munhu loyi a sirheleriwiwe ehansi ka pholisi ya wena, hi mayelana na hinkwaswo leswi nga laha henhla. Xitifikhethi xintshwa xa vuxirho xi fanele xi nyikiwa hi khamphani leyintshwa ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha. Loko u titwa leswaku a wa ha ri eka xiyimo xo antswa, u fanele u tihlanganisa na khamphani ya ndzindzakhombo leyi nga kona ya karhi wo leha hi xihatla.

### **21. Q: Ku humelela yini loko ndzi ri na xivilelo kumbe xivutiso?**

A: Wena kumbe vadyivandzhaka ya wena mi fanele mi sungula mi kongomisa xivutiso xa nwina eka khamphani ya ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha. Loko mi nga eneriseki, mi nga mangala xivilelo eka Mulavisisi wa swivilelo swa Ndzindzakhombo wa nkarhi wo leha kumbe Huvo ya Vukorhokeri bya swa Timali (FSB).

**NB: Vuxokoxoko bya Mulavisisi wa swivilelo na FSB byi fanele byi paluxiwa naswona byi tlhela byi kumeka endzhaku ka xibukwana lexi xa mahungu.**

## **BUROCHARA YA MPFUNO WA SWA BINDZU**



### **Vuxokoxoko bya vutihlanganisi**

#### **MULAVISISI WA SWIVILELO SWA NDZINDZAKHOMBO WA NKARHI WO LEHA**

PO Box 45007, Claremont, 7735

Riq: (021) 674 0951

Imeyili: [info@ombud.co.za](mailto:info@ombud.co.za)

#### **MULAVISISI WA SWIVILELO SWA VAPHAKERI VA VUKORHOKERI BYA SWA TIMALI**

PO Box 74571, Lynwood Ridge, 0040

Riq: 0860 324 766

Fekisi: (012) 348 3447

Imeyili: [info@faisombud.co.za](mailto:info@faisombud.co.za)

#### **HUVO YA VUKORHOKERI BYA SWA TIMALI**

PO Box 35655, Menlo Park, 0102

Kherefu ya Ndhawu: Riverwalk Office Park, Block B

41 Matroosberg Road, Ashlea Gardens Ext 6, Menlo Park, 0081

Nomboro ya mahala: 0800 20 20 87 or 0800 11 04 43

Imeyili: [info@fsb.co.za](mailto:info@fsb.co.za) / [ced.consumer@fsb.co.za](mailto:ced.consumer@fsb.co.za)

Webusayiti: [www.fsb.co.za](http://www.fsb.co.za)



*Xibukwana lexi i nhundzu ya FSB. Mpfumelelo wo humelerisa nakambe kumbe wo tirhisa wu fanele wu kumiwa ku suka eka mutsari hi ndlela yo tsala; Ndzawulo ya Dyondzo ya Vatirhisi ya Huvo ya Vukorhokeri bya swa Timali, P O Box 35655, Menlo Park, 0102  
Imeyili: [CED.consumer@fsb.co.za](mailto:CED.consumer@fsb.co.za) kumbe  
u Fonela:012 428 8000*