**Belangrike wenke met die koop van versekeringspolisse**

**Wil jy 'n versekeringsproduk koop?**

**Hierdie belangrike wenke kan help.**

Moenie enige versekeringsproduk of -polis wat jy raakloop koop nie. Maak seker dat jy 'n polis koop wat die beste by jou persoonlike behoeftes en begroting pas.

**Let wel**: In hierdie brosjure onderskei ons tussen **lewensversekering** (voorheen genoem langtermynversekering) en **nielewensversekering** (voorheen genoem korttermynversekering).

|  |  |
| --- | --- |
| **WOORDOMSKRYWING**  Dit is belangrik dat jou versekeringsmaatskappy duidelikheid verskaf oor sy gebruik van terminologie, bekende uitdrukkings en frases. | |
| **Afkoeltydperk** | 'n Tydperk van 31 dae ná ontvangs van 'n polisdokument waarin jy 'n lewenspolis kan kanselleer, met die voorbehoud dat jy nie 'n voordeel geëis het nie. |
| **Begunstigde** | 'n Persoon of groep, benoem deur die polishouer, wat voordele ontvang omdat die polishouer maandeliks 'n premie tot 'n versekeringspolis bygedra het. |
| **Bybetaling** | 'n Bedrag geld wat jy moet betaal as jy nielewensversekering eis, byvoorbeeld: as jy 'n goedgekeurde versekeringseis van R100 000 het en die bybetaling is R5 000, betaal die versekeringsmaatskappy die verskil, dit is die volle eisbedrag van R100 000 minus die bybetaling van R5 000, dus R95 000. |
| **Grasietydperk** | Ingevolge die Wet op Langtermynversekering, 1998  (Wet 52 van 1998), is daar, as die premies nie betaal word nie, 'n grasietydperk van minstens 15 dae voordat die polis verval. Versekeringsmaatskappye bied dikwels 'n langer grasietydperk – dikwels 30 dae. Dit is ook van toepassing op nielewensversekering. Dit is belangrik dat polishouers die voorwaardes en bepalings van die kontrak lees en verstaan. |
| **Openbaarmaking** | 'n Proses waarin beide die polishouer en die versekeringsmaatskappy alle wesenlike feite aan mekaar moet openbaar maak voordat die kontrak aangegaan en geteken word. |
| **Polisvoorwaardes en -bepalings** | Spesifieke voorbehoude, gedragsreëls, funksies en verpligtinge waaraan 'n versekerde persoon moet voldoen om deur 'n bepaalde polis gedek te word. As daar nie aan die voorwaardes voldoen word nie, kan die versekeringsmaatskappy die eis afkeur. |
| **Premie** | 'n Bedrag wat aan 'n versekeraar betaal word as beloning vir die versekeringsvoordele (dekking) uiteengesit in die polis. Premies word soos ooreengekom by gereelde intervalle betaal, gewoonlik maandeliks of jaarliks. |
| **Tussenganger** | 'n Persoon, voorheen 'n makelaar genoem, wat verbruikers in versekeringstransaksies verteenwoordig. Versekerings-tussengangers het dikwels kontrakte met baie versekeringsmaatskappye. Hulle spits hulle dus daarop toe om hulle kliënte se behoeftes en begroting by die geskikste versekeringsprodukte te pas. Dit beteken dat jy as kliënt verskillende opsies het waaruit jy kan kies. |
| **Uitsluitings en beperkings** | Uitsluitings: Spesifieke items, verliese of gebeure wat nie ingevolge jou polis gedek word nie.  Beperkings: Gevare, risiko's, omstandighede of eiendom wat nie deur jou polis gedek word nie. |
| **Versekeringspolis** | 'n Dokument wat die dekking, die beperkings van die dekkingsbedrag, kontakbesonderhede, en uitsluitings en ander dekkingsbeperkings van die polis bepaal, asook die pligte en verantwoordelikhede van die polishouer, in die geval van verlies of skade. |
| **Verval** | 'n Versekeringspolis wat nie meer aktief is nie; of 'n kontrak tussen die versekeringsmaatskappy en die polishouer wat nie meer van krag is nie. 'n Versekeringspolis verval wanneer die grasietydperk in jou versekeringskontrak verby is en jy jou maandelikse premies nie betaal het nie. |
| **Voordeel** | Die voordele waarop 'n persoon kragtens 'n lewens- of nielewensversekeringspolis kontraktueel geregtig is. |

**1. Lisensies**

Moet nooit 'n saketransaksie aangaan met versekeringsmaatskappye of finansiële adviseurs wat nie gemagtig is om lewens-, nielewens- of mikroversekeringsake te doen nie. As jy onseker is, kontak die Gedragsowerheid vir die Finansiële Sektor (Financial Sector Conduct Authority) (FSCA) om te verifieer of 'n versekeringsmaatskappy of 'n finansiële adviseur gemagtig is om finansiële dienste aan te bied en wat die finansiële advies kategorie is wat hulle kragtens registrasie mag bied. Jy kan ook die Omsigtigheidsowerheid (prudential Authority – PA) ingestel deur die Suid-Afrikaanse Reserwebank, kontak vir die lys van gelisensieerde versekeraars.

**2. Kyk rond**

Moenie die eerste polis wat jy onder oog kry, aanvaar nie. Verskillende versekeringsmaatskappye bied soortgelyke voordele teen ander pryse. Kyk rond vir die polis wat jou behoeftes en begroting die beste pas. Jy kan dan 'n polis kies wat vir jou die beste opsie is. Doen jou huiswerk deur rond te kyk en die verskillende produkte te leer ken waaruit jy kan kies.

**3. Bekostigbaarheid**

Maak seker dat jy die polis kan bekostig voordat jy jou daartoe verbind. Polisse verval (word ongeldig) as jy ophou om jou premies te betaal en, afhangende van die soort polis wat jy het, kan dit gebeur dat jy geen geld terugkry nie. Laat die versekeringsmaatskappy of finansiële adviseur verduidelik of die versekeringspolis se premies elke jaar verhoog.

**4. Bykomende gelde**

'n Versekeringsmaatskappy mag nie enige bykomende gelde hef tot die premie wat jy betaal nie, tensy hulle jou daarvan verwittig het voordat jy die polis koop. Bykomende gelde word van die waarde van jou belegging of van die polisvoordele afgetrek en mag nie by die maandelikse premie gevoeg word nie.

**5. Inligting wat waar en volledig is**

Wees baie eerlik en volledig wanneer jy vorms invul om 'n polis te koop. Jou eis word dalk nie uitbetaal nie as jy inligting verskaf het wat vals of onvolledig is. 'n Versekeringsmaatskappy moet toegang gegee word tot minstens jou naam, identiteitsnommer en kontakbesonderhede. 'n Versekeringsmaatskappy het ook 'n verpligtingting om jou persoonlike inligting veilig te bewaar.

**6. Duidelike kommunikasie**

Maak seker dat jy die kontrak gelees het en verstaan wat die polis behels voordat jy dit teken en jou daartoe verbind. Jy het die reg op duidelike en voldoende inligting oor die polis sodat jy 'n ingeligte besluit kan neem oor of die inhoud daarvan aan jou behoeftes voldoen. Vra vir 'n verdere verduideliking as jy nie heeltemal seker is oor wat jy koop nie. Enige raad wat jy ontvang, moet gepas wees en jou huidige omstandighede in ag neem.

**7. Polisdokumente**

Jy is daarop geregtig om binne 31 dae ná ondertekening van die poliskontrak 'n afskrif daarvan aan te vra en dit te ontvang. Hou die polisdokument op 'n veilige plek, maar as jy dit verloor, kan jy 'n ander afskrif van jou versekeringsmaatskappy aanvra. Dit is die verantwoordelikheid van die versekeringsmaatskappy om alle rekords minstens vyf jaar te bewaar. Moenie enige vorms met betrekking tot 'n polis teken wat onvolledig of glad nie ingevul is nie.

**8. Lees die fyn skrif**

Dit is belangrik dat jy al die voorwaardes en bepalings van jou kontrak ken en verstaan, en weet hoe dit op jou situasie van toepassing is. Bespreek enige bepalings en voorwaardes waarmee jy nie wil ooreenkom nie met die versekeringsmaatskappy of die tussenganger voordat jy die poliskontrak teken.

**9. Afkoeltydperk**

Jy het die reg om die lewenspolis binne 'n tydperk van 31 dae nadat jy die polisdokumente ontvang het, te kanselleer indien jy besluit dat jy die polis nie langer wil hou nie en nie enige voordeel geëis het nie. As 'n nielewenspolis 'n kontraktermyn van meer as 31 dae het, kan jy dit in 'n tydperk van 14 dae kanselleer. Jy moet die versekeringsmaatskappy skriftelik in kennis stel as jy die afkoeltyd wil gebruik. Jy is daarop geregtig om jou premies terug te kry, onderworpe daaraan dat die versekeraar sekere bedrae aftrek. Die versekeraar moet binne 31 dae ná ontvangs van jou versoek om die afkoelreg uit te oefen, aan jou versoek voldoen. Indien 'n polis ingevolge die wet nie gekanselleer kan word nie, moet dit aan jou bekendgemaak word voordat jy die poliskontrak teken.

**10. Grasietydperk**

Daar is 'n grasietydperk van 15 dae vir die laat betaling van maandelikse premies. As die premie nie teen die sperdatum betaal is nie, moet die versekeringsmaatskappy binne 15 dae van die sperdatum van die niebetaling in kennis gestel word. As jou premie nie op dag 16 betaal word nie, is jy nie langer gedek nie. As die premie minder dikwels as maandeliks verskuldig is, bly die dekking vir minstens 'n maand na die sperdatum van krag. Maak seker dat jy jou premies in die grasietydperk betaal as jy wil hê dat die polis moet voortgaan. Bevestig dit met jou finansiële adviseur of versekeringsmaatskappy voordat die grasietydperk verstryk.

**11. Eise**

Maak seker dat die versekeringsmaatskappy of die finansiële adviseur die eisprosedure aan jou verduidelik wanneer jy die polis koop. In die geval dat jy 'n eis wil indien, moet die versekeringsmaatskappy jou in eenvoudige en verstaanbare taal inlig oor die tipe inligting of dokumentasie wat hulle van jou verlang om 'n eis te verwerk. Hulle moet jou ook inlig oor waar, hoe en aan wie 'n eis en verwante inligting ingedien moet word, of daar tydbeperkings is en of 'n bybetaling betaalbaar is (in die geval van 'n nielewensversekeringspolis. Hulle moet die besonderhede van enige administratiewe gelde wat met betrekking tot die hantering van die eis betaalbaar is, asook enige ander tersaaklike verantwoordelikhede van die eiser, duidelik aan jou meedeel.

**12. Klagte**

Jy het die reg om te kla as jy ontevrede is met die diens wat jy van die versekeringsmaatskappy of die finansiële adviseur ontvang. Kontak die betrokke versekeringsmaatskappy of -entiteit oor wie se gedrag jy wil kla en gee hulle die geleentheid om te antwoord. As jy ontevrede is met hulle antwoord, kan jy jou klag by die tersaaklike versekeringsombud indien. As jy steeds ontevrede is met die antwoord, kan jy die FSCA kontak.

**Nuttige kontakte**

**Gedragsowerheid vir die Finansiële Sektor (Financial Sector Conduct Authority) (FSCA)**

Kontak die FSCA om te uit te vind of 'n **finansiëlediensteverskaffer**, in hierdie geval die versekeringsmaatskappy of finansiële adviseur, **gelisensieer en bevoeg is om finansiële produkte en dienste aan jou te verkoop**.

|  |  |
| --- | --- |
| Skakelbord | 012 428 8000 |
| Oproepsentrum | 0800 20 37 22 |
| Faksnommer | 012 346 6941 |
| E-posadres | [info@fsca.co.za](mailto:info@fsca.co.za) |
| Posadres | Posbus 35655, Menlopark, Pretoria, 0102 |
| Straatadres | Riverwalk-kantoorpark, Blok B, Matroosbergweg 41, Ashlea Gardens, Pretoria, Suid-Afrika |
| Webtuiste | [www.fsca.co.za](http://www.fsca.co.za) |

Vir verdere finansiële inligting en hulpbronne vir die verbruiker, kontak die **FSCA se Afdeling: Verbruikersopvoeding**.

|  |  |
| --- | --- |
| E-posadres | [CED.Consumer@fsca.co.za](mailto:CED.Consumer@fsca.co.za) |
| Webtuiste | [www.FSCAMymoney.co.za](http://www.FSCAMymoney.co.za) |

**Omsigtigheidsowerheid**

Kontak die Omsigtigheidsowerheid om uit te vind of 'n **versekeraar gelisensieer is om sake te doen (Prudential Authority)**.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefoon | 012 313 3911/0861 12 SARB (086 112 7272) |
| Faks | 012 313 3197/012 313 3929 |
| E-posadres | [PA-Info@resbank.co.za](mailto:PA-Info@resbank.co.za) |
| Posadres | P.O. Box 8432, Pretoria 0001 |
| Straatadres | Suid-Afrikaanse Reserwebank, Helen Josephstraat 370, Pretoria, 0002 |
| Webtuiste | [www.resbank.co.za](http://www.resbank.co.za/) |

**Ombud vir nielewensversekering (Non-life insurance ombudsman)**

Kontak die **Ombud vir nielewensversekering** vir nielewensversekering-verwante klagte. Let daarop dat jou versekeraar die geleentheid gegun moet word om die **probleem of klag op te los** voordat dit na die Ombud verwys word.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefoon | 011 726 8900 |
| Deeloproep | 086 072 6890 |
| Faks | 011 726 5501 |
| E-posadres | [info@osti.co.za](mailto:info@osti.co.za) |
| Straatadres | Blok A, Eerste Verdieping, Sturdeelaan 1, Rosebank, Johannesburg, 2196 |
| Webtuiste | [www.osti.co.za](http://www.osti.co.za) |

**Ombud vir lewensversekering**

Vir lewensversekering-verwante klagte, kontak die **Ombud vir lewensversekering**. Let daarop dat jou versekeraar die geleentheid gegun moet word om die **probleem of klag op te los** voordat dit na die Ombud verwys word.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefoon | 021 657 5000 |
| Deeloproep | 086 010 3236 |
| Faks | 021 674 0951 |
| E-posadres | [info@ombud.co.za](mailto:info@ombud.co.za) |
| Posadres | Privaat Sak X45, Claremont, Kaapstad, 7700 |
| Straatadres | Sunclaregebou, Derde Verdieping, Dreyerstraat 21, Claremont, Kaapstad |
| Webtuiste | [www.ombud.co.za](http://www.ombud.co.za) |

Is jy onseker oor watter ombud jy moet kontak? Kontak die **sentrale skakelpunt vir versekering-verwante klagte**.

|  |  |
| --- | --- |
| Deeloproep | 086 010 3236/086 072 6890 |
| Telefaks | 086 589 0696 |
| E-posadres | [info@insuranceombudsman.co.za](mailto:info@insuranceombudsman.co.za) |
| Webtuiste | [www.insuranceombudsman.co.za](http://www.insuranceombudsman.co.za) |

**Ombud vir finansiëlediensteverskaffers (FAIS-ombud)**

Vir **klagte wat met finansiëlediensteverskaffers verband hou**, kontak die FAIS-ombud.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefoon | 012 762 5000 |
| [Anonieme bedrogblitslyn](tel:0801116666) | 080 111 6666 |
| Deeloproep | [086 066 3274](tel:+27860663274) |
| Faks | 012 348 3447 |
| E-posadres | [info@faisombud.co.za](mailto:info@faisombud.co.za) |
| Klag oor diens | [hestie@faisombud.co.za](mailto:hestie@faisombud.co.za) |
| Navrae oor status van klag | [enquiries@faisombud.co.za](mailto:enquiries@faisombud.co.za) |
| Posadres | Posbus 74571, Lynnwoodrif, 0040 |
| Straatadres | Sussex-kantoorpark, Blok B, Lynnwoodweg 473, Lynnwood, Pretoria |
| Webtuiste | [www.faisombud.co.za](https://faisombud.co.za/) |

© 2020 FSCA

VRYWARINGSKENNISGEWING

*Die inligting vervat in hierdie boekie word slegs vir inligtingsdoeleindes deur die Gedragsowerheid vir die Finansiële Sektor (Financial Sector Conduct Authority) (FSCA) verskaf. Hierdie inligting maak nie regs-, beroeps- of finansiële advies uit nie.* *Hoewel voorsorg getref is om seker te maak dat die inhoud bruikbaar en akkuraat is, gee die FSCA geen waarborge of ondernemings in hierdie verband nie. Hy aanvaar ook geen regsaanspreeklikheid of verantwoordelikheid vir die inhoud of die akkuraatheid van die inligting aldus verskaf of vir enige verlies of skade wat regstreeks of onregstreeks spruit uit vertroue in die gebruik van sodanige inligting nie. Uitgesonder waar anders verklaar, beskik die FSCA oor outeursreg op al die inligting.* *Tensy die skriftelike toestemming van die FSCA se Hoofregsbeampte vooraf verkry is, mag geen gedeelte van hierdie inligtingsboekie gereproduseer of gestuur of hergebruik of, op enige wyse of in enige medium, beskikbaar gestel word nie.*