**KREDIETVERSEKERING**

***Kreietversekering gaan voort om jou rekeninge te betaal wanneer jy nie meer kan nie***

Het jy jou bron van inkomste verloor as gevolg van ongeskiktheid, terminale siekte of skielike werkloosheid? Indien jy sou sterf, wie gaan jou uitstaande skuld betaal? Kredietversekering (voorheen bekend as langtermyn) is ŉ lewensversekeringsproduk wat kan help om jou skuld te betaal as jy dit nie meer langer self kan doen nie.

|  |
| --- |
| **DEFINISIES** Dit is belangrik dat jy duidelikheid van jou versekeringsmaatskappy kry betreffende hul definisies, alledaagse woordgebruik en frases. |
| Finansiële adviseur/ Finansiële diensteverskaffer (FSP) | ŉ Persoon of maatskappy wat deur die Finansiële Sektor Gedragsowerheid (FSCA) gemagtig is om finansiële advies en/of intermediêre diens te verskaf ten opsigte van ŉ verskeidenheid van finansiële produkte, insluitend beleggingsprodukte en versekeringspolisse. Die FSP-lisensie van die gemagtigde persoon of maatskappy spesifiseer presies watter produkte of dienste hulle kan verkoop of oor advies kan gee.  |
| Kredietversekering | Kredietversekering is ŉ versekeringsproduk wat jy kan uitneem vir die terugbetaling van ŉ krediet- of leningsooreenkoms. Kredietversekering dek die verbruiker se verpligtinge ten opsigte van werkloosheid, die onvermoë om ŉ inkomste te verdien, terminale siekte, die dood, of waar die goedere wat op krediet gekoop is beskadig of vernietig is maar jyas die verbruiker nog geld op die lening verskuldig is.  |
| Kredietverskaffer | Die verskaffer aan wie die verbruiker geld verskuldig is (bv. die persoon wat die krediet aan die verbruiker verleen. Dit kan ŉ bank, kleinhandelaar/winkel, motorfinansierder of enige ander persoon/besigheid wees wat geregistreer is by die Nasionale Kredietreguleerder (NCR).  |
| Grasietydperk | Die Wet op Langtermynversekering, Wet nommer 52 of 1998, bepaal dat, waar premies nie op die vervaldatum betaal is nie, daar ŉ grasietydperk van minstens 15 dae moet wees voordat ŉ polis verval. Versekeringsmaatskappye kan ŉ langer tydperk toestaan, dikwels 30 dae. Dieselfde geld vir nie-lewens (voorheen korttermyn) kragtens die Korttermynversekeringswet, Wet nommer 53 van 1998. Dit is belangrik dat polishouers die bepalings en voorwaardes van die poliskontrak lees en verstaan.  |
| Premie | Die bedrag wat jy aan ŉ versekeringsmaatskappy sal betaal in ruil vir die voordeel wat in die polis uiteengesit word. Premies word op vaste ooreengekome tussenposes betaal, gewoonlik maandeliks of jaarliks.  |
| Vervallings | “Vervalling” is die kortbegrip vir “vervalling van dekking,” wat beteken dat die polis nie meer die voordeel namens die versekerde persoon(e) sal betaal indien hy/hulle nie die premies betaal nie.  |
| Polisuitsluitings en –beperkings  | Uitsluitings is spesifieke items, verliese of gebeure wat nie kragtens die voorwaardes van jou polis gedek is nie. Beperkings is gevare, risikos, omstandighede of eiendom wat nie deur jou polis gedek is nie.  |
| Afkoeltydperk | Jy mag ŉ lewenspolis kanselleer binne ŉ tydperk van 31 dae nadat die polisdokumente ontvang is indien jy nie ŉ voordeel geëis het nie. As polishouer moet jy die blootleggingsverklaring, wat deur die versekeringsmaatskappy aan jou voorsien word, nagaan aangesien versekeraars se afkoelperiodes kan wissel. Indien jy nie ŉ voordeel geëis het nie, en as die polis binne die afkoelperiode gekanselleer is, kan enige premie wat jy betaal het aan jou terugbetaal word met aftrekking van kostes wat deur die versekeringsmaatskappy aangegaan is.  |
| Ombudsman | Daar is verskillende Ombudsmankantore wat met verskillende soorte klagtes handel. ŉ Klagte word slegs na ŉ Ombudsman verwys as jy die instelling se interne klagteprosedure nagekom het. As jy ontevrede is met hul reaksie op jou klagte, kan jy dit na die toepaslike Ombudsman verwys vir verdere ondersoek. (Verwys na die *Nuttige Kontakte*-afdeling van hierdie dokument om vas te stel watter Ombudsman jurisdiksie het oor ŉ spesifieke tipe polis.)  |

**Inhoudsblad**

1. Wat is kredietversekering?
2. Tipes kredietversekering
3. Hoe die Nasionale Kredietwet (NCR) my beskerm
4. My regte en kredietversekering
5. My verantwoordelikhede wanneer ek kredietversekering koop
6. My kredietverskaffer se blootleggingsverantwoordelikheid teenoor my
7. Wenke oor hoe om eise in te dien
8. Hoe om ŉ eis teen my versekeraar in te stel
9. Nuttige kontakte
10. **Wat is Kredietversekering?**

Kredietversekering is ŉ sambreelkonsep wat gebruik word om enige vorm van versekeringsdekking vir ŉ kredietooreenkoms te beskryf. Sodanige kredietooreenkomste kan strek van ongedekte krediet soos ŉ persoonlike lening, kredietkaart, oortrokke fasiliteit of winkelkaart tot gedekte krediet soos ŉ huislening of motorfinansieringsooreenkoms.

Byvoorbeeld: As jy nuwe meubels op rekening koop (krediet) sal die meubelwinkel jou ŉ sekere tipe kredietversekering aanbied om die koopprys van die meubels te dek as jy nie meer die maandelikse paaiement kan betaal nie. Dié versekering word aangebied teen ŉ bykomende koste en word toegevoeg tot die maandelikse paaiement vir jou meubels.

Kredietversekering help slegs om jou skuld of rekeninge te betaal indien jy afgedank word weens personeelvermindering of liggaamlik ongeskik of terminaal siek word en dus nie ŉ inkomste kan verdien nie. Kredietversekering kan die volle uitstaande bedrag dek in die geval van dood of permanente ongeskiktheid, of ŉ paar maande se maandelikse paaiemente tot jy weer op jou voete is afhangend van die bepalings en voorwaardes van die polis.

Verbruikerskredietversekering word dikwels deur die kredietverskaffer verkoop as deel van ŉ kredietooreenkoms. Dit kan ook dekking insluit vir die goedere wat jy op krediet koop indien dit beskadig word, verlore raak of gesteel word terwyl jy nog ŉ uitstaande bedrag aan die kredietverskaffer verskuldig is. Baie, maar nie alle kredietverskaffers nie, sal slegs aan jou krediet verleen op voorwaarde dat jy hul kredietversekering uitneem. Dit word egter nie kragtens wetgewing in Suid-Afrika vereis nie.

Premies vir kredietversekering kan vooruit gevorder en ingesluit word in die koste van die krediet (bygevoeg by die maandelikse paaiement) of kan apart deur die verbruiker betaal word.

1. **Tipes verbruikerskredietversekering**

**Kredietlewensversekering** betaal uit om jou skuld af te betaal indien jy te sterwe kom, te siek word om te werk of werkloos raak.

**Verbruikerskredietversekering** is ontwerp om uit te betaal indien die goedere wat jy op krediet gekoop het (soos ŉ motorvoertuig, selfoon of televisie) beskadig, verloor of gesteel word terwyl jy nog besig is om die lening aan die kredietverskaffer terug te betaal.

**Belangrike wenke**

* Kredietlewensversekering dek jou skuld in die geval van terminale siekte, personeelbesnoeiing, onvermoë om ŉ inkomste te verdien, ongeskiktheid en dood.
* Indien jy tydelik ongeskik of werkloos raak en nie instaat is om ŉ inkomste te verdien nie, sal ŉ inkomstekredietversekeringspolis jou paaiemente betaal vir tot 12 maande of minder. Die versekerde moet die produkblootstellingsverklaring nagaan, veral in die geval van personeelvermindering. Let asseblief daarop dat die 12 maande ŉ eenmalige tydperk is wat van toepassing is vir die duur van die polis.
* Die polis het geen kontantopbetaalde waarde wanneer die polis óf gekanselleer word, óf na ŉ gespesifiseerde periode nie.
* Kredietlewensversekering verskil van gewone lewensversekering aangesien kredietlewensversekering dekking voorsien vir die uitstaande bedrag van ŉ spesifieke kredietooreenkoms- / leningsbedrag.
* Die kredietversekering sal outomaties verval wanneer jy jou skuld afbetaal het. Dit is dus wenslik dat die verbruiker vasstel wat die termyn van die dekking is.
* Indien jy nie jou maandpremie betaal nie, sal jou kredietversekeringsdekking verval (eindig) en sal jou skuld nie betaal word in geval die gebeure waarteen jy verseker is, wel voorkom nie.
1. **Hoe beskerm die Nasionale Kredietwet jou?**

Artikel 106 van die Nasionale Kredietwet (Wet nommer. 34 van 2005) bepaal dat, hoewel ŉ kredietverskaffer van ŉ verbruiker mag vereis om ŉ kredietlewenspolis in stand te hou:

* Die versekerde bedrag nie die uitstaande verpligting teenoor die kredietverskaffer kragtens hul ooreenkoms mag oorskry nie (tensy dit ŉ verbandlening is).
* In die geval van ŉ verbandlening mag die versekeringsdekking van die vaste eiendom nie die volle batewaarde van die eiendom oorskry nie.
* ŉ Kredietverskaffer mag ook nie aanbied of vereis dat die verbruiker versekering, wat onredelik is of teen ŉ onredelike koste vir die verbruiker, moet koop of instandhou nie.
* ŉ Kredietverskaffer wat die kredietversekering reël:

**Mag nie:**

* addisionele fooie bo en behalwe die versekeringsfooi / koste hef nie.

**Moet:**

* Die werklike koste, die kommissie en enige vergoeding / voordeel wat die kredietvoorsiener mag toeval ten opsigte van dié polis wat deur die kredietvoorsiener onderhandel is, blootlê, en die bepalings en voorwaardes van die versekeringspolis in duidelike en verstaanbare taal verduidelik.
1. **Jou regte en kredietversekering**

Voordat jy ŉ kredietverskaffingsooreenkoms onderteken moet jy seker maak dat jy jou regte verstaan en kennis neem van die volgende:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Verstaan jy die versekeringsproduk wat jy gaan koop ten volle? Voldoen dit aan jou spesifieke behoeftes en pas dit jou begroting?  |
|  | Het jy ŉ afskrif van die volledige poliskontrak gekry? Dit is die verbruiker se reg om binne 31 dae ŉ gedetailleerde poliskontrak van die versekeraar te ontvang. Die kontrak moet aan die verbruiker presies sê waarteen hy/sy verseker is en waarvoor nie (polisinsluitings en -uitsluitings).  |
|  | Het hulle aan jou die presiese bedrag/premie meegedeel wat jy maandeliks/jaarliks sal betaal? Die volgende behoort gestipuleer te wees: Die presiese premiebedrag, die datum van die maand waarop dit betaal moet wees en jaarlikse verhogings.  |
|  | Weet jy wat jou grasietydperk is in geval van wanbetaling van die premie(s)? Dit is die reg van die verbruiker om te weet wat die grasietydperk is.  |
|  | Weet jy dat jy die reg het om dokumente te ontvang wat in duidelike en verstaanbare taal geskryf is?  |
|  | Verstaan jy die spesiale voorwaardes of “uitsluitings” wat by die polis ingesluit kan wees?  |
|  | Weet jy hoe om jou kredietversekeringspolis te kanselleer?Die verbruiker het die reg om ŉ versekeringskontrak te kanselleer.  |
|  | Weet jy dat, as jy ŉ klagte teen die maatskappy of persoon het wat die krediet-versekeringspolis aan jou verkoop het en jy nie die klagte met hulle kan oplos nie, jy jou klagte kan verwys na die toepaslike Ombudsman of die Nasionale Kredietreguleerder (NCR) indien die fooie vir die kredietlewensversekeringspolis die maksimum voorgeskrewe koste oorskry. Die kontrak moet die telefoonnommer, pos-/fisiese adres en e-posadres van die toepaslike Ombudsman insluit.  |
|  | Weet jy dat jy toegelaat word om jou eie versekeraar en versekeringsproduk te kies? Kragtens wetgewing is die verkoopspersoon verplig om aan jou te sê dat dit nie verpligtend is om kredietversekering wat deur die kredietverskaffer bemerk word, uit te neem nie en mag jy elders navraag doen om self kredietlewensversekering uit te neem. Doen navorsing oor die mark om die beste produk of diens te vind wat by jou behoeftes en begroting pas. **Aanvaar slegs finansiële advies van ŉ gemagtigde finansiële adviseur/finansiële diensverskaffer.**  |
|  | Is dit nodig dat jy bykomende versekeringsdekking uitneem? Maak seker dat jy nie reeds ŉ polis het wat jou kredietooreenkomste dek nie. As jy reeds ŉ versekeringspolis het met die soort dekking wat die kredietverskaffer vereis, kan dit moontlik wees dat jy die bestaande polis kan gebruik om die skuld te dek en is dit dus nie nodig om ŉ nuwe polis uit te neem nie.  |
|  | Het jy bykomende versekering nodig in verhouding tot die skuld, goedere of diens wat jy oorweeg? Verbruikers het die reg om **nie** die aanbod van bykomende versekering te aanvaar as hulle reeds gedek is nie.  |
|  | As jy sou besluit om ŉ nuwe polis van jou eie keuse uit te neem, of om ŉ bestaande polis te gebruik, kan die kredietverskaffer vereis dat die verbruiker sekere opdragte aan die versekeraar gee.  |

1. **My verantwoordelikhede wanneer ek kredietversekering koop**

Wanneer jy kredietversekering koop, het jy ŉ verantwoordelikheid:

* Om seker te maak dat jy slegs onderhandel met versekeringsmaatskappye en tussengangers (finansiële adviseurs) wat deur die FSCA gemagtig is;
* Om deur die polis se kontrakdokumente te lees voordat jy dit onderteken. Vra die tussenganger uit oor enige iets wat jy nie verstaan nie. Jy het die reg om te vra dat iemand alles in eenvoudige taal, wat jy kan verstaan, aan jou te verduidelik, sowel as in jou moedertaal. Dring daarop aan dat die finansiële adviseur jou volledige besonderhede gee, met die nodige bewyse, dat hy/hulle gekwalifiseer is om jou oor dié soort finansiële produkadvies te gee. Vra hom/hulle ook die volle besonderhede van die fooie, kommissie of aansporingsgelde wat hy/hulle sal ontvang indien jy die finansiële produk sou koop, insluitend enige verdere dekking of kenmerke;
* Om **NIE** enige blanko of gedeeltelik voltooide aansoekvorm(s) te onderteken nie en dat alle vorms met ŉ pen (ink) ingevul word.
* Om ŉ afskrif van die versekeringskontrak op ŉ veilige plek te bewaar;
* Om die ware en korrekte inligting van jouself te gee (openbaarmaking), insluitend inligting oor voorafbestaande mediese toestande. ŉ Verbruiker kan probleme met sy/haar eis(e) ervaar as daar gevind word dat sekere inligting onwaar is of nie geopenbaar is nie; en
* Om jou versekeringspremie elke maand ten volle en betyds te betaal. Hou in gedagte dat jy nie gedek sal wees as die premie nie betaal is nie!

|  |
| --- |
| **Dit is belangrik om daarop te let dat kredietversekeringsdekking teen dood, ongeskiktheidsontslag, of die onvermoë om om ŉ inkomste te verdien nie van krag sal wees as die rekening agterstallig is nie.** |

* Om seker te maak dat iemand na aan jou bewus is van jou rekenings sowel as van die kredietversekering waarvoor jy betaal. Dit sal verseker dat, in die geval van jou dood of ongeskiktheid, ŉ eis betyds ingedien kan word; en
* Om teen die eisstadium die uitstaande verskuldigde balans in ŉ enkelbedrag te ontvang of dekking vir ŉ beperkte tyd te behou vir die terugbetalings.
1. **My kredietverskaffer se openbaarmakingsverantwoordelikheid teenoor my**

Die kredietverskaffer moet die volgende inligting aan jou openbaar:

* Die koste van die versekering;
* Die bedrag van enige fooi, kommissie, vergoeding of voordeel wat ontvang sal word deur die kredietverskaffer ten opsigte van die versekering;
* Die totale premie betaalbaar en die gereeldheid van die betaling(s), bv. maandeliks, jaarliks of eenmalig;
* Die uitsluitings en beperkings ten opsigte van die versekeringspolis moet aan jou verduidelik word op die dag waarop die kredietooreenkoms gesluit word; en
* Enige verhogings wat toepaslik mag wees op premie en die persentasie en gereeldheid van sodanige verhoging.
1. **Wenke vir die indiening van eise**

Hier volg ŉ paar wenke om die eisproses te vergemaklik:

* Hou ŉ afskrif van die polisdokument en alle ander dokumente i.v.m. jou eis op een plek;
* Sê vir ŉ persoon wat jy kan vertrou van die polis en waar die dokumente gebêre is sodat hy/sy van hulp kan wees met die instel van enige eise in geval van jou dood of indien jy nie instaat is nie;
* Hou altyd jou polisnommer en ID-nommer byderhand wanneer jy kontak met jou versekeringsmaatskappy maak;
* Vra vir ’n verwysingsnommer wanneer jy ŉ eis indien; en
* Maak ŉ aantekening van die naam, van en kontakinligting as ŉ spesifieke konsultant jou eis hanteer.
1. **Hoe om ŉ klag teen my versekeraar in te stel**

Versekeringsmaatskappye het ŉ interne prosedure ontwikkel vir dispuutbeslegting; dus het jy die volgende opsies as jy nie tevrede is met hul finansiële produkte of diens nie:

* Stel jou versekeringsmaatskappy of gemagtigde FSP skriftelik in kennis van jou klagte;
* As jou probleem nie na jou bevrediging binne ŉ redelike tyd opgelos is nie, kan jy die kwessie **gratis** verwys na die Ombudsman vir langtermynversekering of die Ombudsman vir Finansiële Diensverskaffers.
* As jou klagte verband hou met ŉ moontlike oortreding van die Wet op Langtermynversekering, behoort jy die FSCA te kontak. As die klagte verband hou met ŉ moontlike oortreding van die Versekeringswet, behoort jy die Omsigtigheidsgesag (PA) te kontak. As enige van die twee wette oortree is, kan die Ombudsman jou klagte verwys na die FSCA of PA.
1. **Nuttige Kontakte**

**Nuttige kontakte**

Vir meer inligting, of as jy enige navrae het in verband met lewensversekering, of as jy onwettige optrede of onredelike behandeling in verband met lewensversekering wil aanmeld, kan jy een van die volgende kontak:

 **Finansiële Sektor Gedragsowerheid (FSCA)**

Om te kontroleer of ŉ finansiële diensverskaffer of -adviseur gemagtig is om finansiële produkte en dienste te verkoop, sowel as die reeks produkte wat hulle mag verkoop, kan jy die FSCA kontak.

|  |  |
| --- | --- |
| FSCA-skakelbord |  012 428 8000 |
| Inbelsentrum  |  0800 20 3722 (FSCA) |
| Faksnommer |  012 346 6941 |
| e-posadres  |  info@fsca.co.za/ enquiries@fsca.co.za/ complaints@fsca.co.za |
| Posadres  |  Posbus 35655, Menlopark, Pretoria, 0102 |
| Fisiese adres  |  Riverwalk-kantoorpark, Blok B, Matroosbergweg 41, Ashlea Gardens, Pretoria, Suid-Afrika 0081 |
| Webblad  |  [www.fsca.co.za](http://www.fsca.co.za) |

Vir meer inligting oor finansiële opleiding kan jy die FSCA se departement vir verbruikersopleiding kontak.

|  |  |
| --- | --- |
| e-posadres |  CED.Consumer@fsca.co.za  |
| Webblad |  [www.fscamymoney.co.za](http://www.fscamymoney.co.za) |

**Nasionale Kredietreguleerder**

Om rakende kredietaangeleenthede uit te vind en of ŉ Kredietverskaffer, Skuldberader, Kredietburo, Betalingverdelingsagent of ŉ alternatiewe Geskiloplossingsagent geregistreer is, kontak gerus die NKR. Die NKR bied ook werkwinkels vir verbruikers aan (gratis) waar hulle opgelei word in aspekte wat krediet raak en ook die Nasionale Kredietwet. Skakel gerus die NKR vir inligting by:

|  |  |
| --- | --- |
| Deeloproep | 0860 627 627 |
| Faks | 087 234 7822 |
| Algemene e-pos | info@ncr.org.za  |
| E-pos i.v.m. klagtes | complaints@ncr.org.za |
| e-pos: Werkwinkels  | workshops@ncr.org.za  |
| Webblad | [www.ncr.org.za](http://www.ncr.org.za) |
| Fisiese adres  | 127-15e Laan, RandjesparkMidrand1685 |

**Omsigtigheidsgesag (PA)**

Kontak die PA om vas te stel of ŉ versekeringsmaatskappy geregtig is om besigheid te doen.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefoon |  012 313 3911 0861 12 SARB (0861 12 7272) |
| Faks |  012 313 3197/012 313 3929 |
| e-posadres  |  PA-Info@resbank.co.za |
| Posadres  |  Posbus 8432, Pretoria 0001 |
| Fisiese adres  |  Suid-Afrikaanse Reserwebank, Helen Josephstraat 370, Pretoria 0002 |
| Webblad |  [www.resbank.co.za](http://www.resbank.co.za) |

**Ombud vir langtermynversekering**

Vir klagtes in verband met lewensversekering, kontak die Ombud vir Langtermynversekering. Let asb. daarop dat jou versekeringsmaatskappy eers die geleentheid gegee moet word om die probleem op te los voor dit na die Ombud verwys word.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefoon | 021 657 5000 |
| Deeloproepl | 0860 103 236 |
| Faks | 021 674 0951 |
| e-posadres | info@ombud.co.za  |
| Posadres | Privaatsak X45, Claremont, Kaapstad, 7700 |
| Fisiese adres | Derdevloer, Sunclare-gebou, Dreyerstraat 21, Claremont, Kaapstad, 7700 |
| Webblad | [www.ombud.co.za](http://www.ombud.co.za) |

Jy kan ook die **sentrale punt vir klagtes wat met versekering verband hou, kontak** as jy onseker is oor watter Ombud om te kontak.

|  |  |
| --- | --- |
| Deeloproep l |  0860 103 236 en 0860 726 890 |
| Telefaks |  086 589 0696 |
| E-posadres l |  info@insuranceombudsman.co.za |
| Webblad  |  [www.insuranceombudsman.co.za](http://www.insuranceombudsman.co.za) |

**Ombud vir Finansiële Diensverskaffers (FAIS-Ombud)**

Vir klagtes rakende finansiële adviseurs en finansiëleprodukverskaffers, kontak die FAIS-Ombud.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefoon  | 012 762 5000 |
| Deeloproep | 086 066 3274 |
| Faksadres | 011 348 3447 |
| e-posadres | info@faisombud.co.za |
| Klagtes oor ons diens | hestie@faisombud.co.za  |
| Navrae oor die status van klagtes  | enquiries@faisombud.co.za  |
| Posadres  | Posbus 74571, Lynnwoodrif, 0040 |
| Fisiese adres | Castle Park-kantoorpark, Orange-gebou, 2de Vloer, Jochemusstraat, Erasmuskloof, Pretoria, 0048 |
| Webblad  | [www.faisombud.co.za](https://faisombud.co.za/)  |

© 2021 FSCA

VRYWARING

*Die inligting wat in hierdie boekie vervat is, is slegs ter inligting verskaf deur die Finansiële Sektor Gedragsowerheid (FSCA). Dié inligting geld nie as wets-, professionele of finansiële advies nie. Hoewel alles moontlik gedoen is om seker te maak dat die inhoud bruikbaar en akkuraat is, gee die FSCA geen waarborg, onderneming in dié verband nie, en aanvaar nie enige wetlike aanspreeklikheid of verantwoordelikheid vir enige verlies of skade veroorsaak spruitende regstreeks of onregstreeks waar vertrou is op die gebruik van hierdie inligting nie. Tensy andersins vermeld, besit die FSCA die kopiereg op al hierdie inligting. Geen inligting in hierdie boekie mag op enige wyse gereproduseer of oorgedra word nie of op enige wyse of in enige media hergebruik word tensy skriftelike goedkeuring vooraf verkry is van die kantoor van die FSCA se Algemene raad.*