**Sleuteloorwegings wanneer begrafnisdekking gekoop word**

In Suid-Afrika het die gewildheid van begrafnisdekking, korrek ’n begrafnisversekeringspolis genoem, met die jare geweldig toegeneem. Baie beskou dit as ’n noodsaaklike lewensproduk, en ander het selfs meer as een begrafnisversekeringspolis. Hoeveel weet jy regtig van hierdie finansiële produk, hoe om ’n begrafnisversekeringspolis te koop, jou regte en verantwoordelikhede, hoe om ’n eis in te stel en hoe om ’n klagte in te dien as dinge verkeerd loop? Hierdie hulpbron is daarop gemik om die bogenoemde vrae te beantwoord en jou groter duidelikheid te gee sodat jy ’n ingeligte besluit kan neem wanneer jy ’n begrafnisversekeringspolis koop.

| **OMSKRYWINGS** | |
| --- | --- |
| **Dit is belangrik dat jou versekeringsmaatskappy dit duidelik stel hoe hy gewone woorde en frases omskryf.** | |
| **Begunstigde** | ’n Begunstigde is ’n persoon wat deur die polishouer genomineer is om die begrafnisversekeringsdekkingsvoordele te ontvang wanneer die polishouer te sterwe kom. |
| **Begunstigdebenoemings** | ’n Begunstigdenominasie is waar jy die naam van die persoon nomineer wat die voordele by jou afsterwe moet ontvang. Dit is belangrik dat jy seker maak jou begunstigdenominasievorm is op datum. |
| **Begrafnis** | ’n Begrafnis is wanneer die liggaam van die oorledene in ’n kis in die grond begrawe word. |
| **Begrafnisvereniging** | ’n Begrafnisvereniging is ’n informele groep mense, met ’n gemeenskaplike verbintenis, wat ’n gereelde bedrag geld vir die uitsluitlike doel van ’n begrafnis bydra. Onderskryfde begrafnisverenigings word nie toegelaat om ’n aansluitingsgeld te vra nie. By begrafnisverenigings dra elke lid maandeliks tot die begrafnisvereniging by. As daar ’n dood in jou familie is, sal jy toegang tot die poel beskikbare fondse hê vir sommige begrafnisverwante koste. As jy nie betaal soos ooreengekom nie, sal jy nie toegang tot hierdie fondse hê nie. Benewens finansiële ondersteuning, bied begrafnisverenigings emosionele en maatskaplike ondersteuning. |
| **Afkoeltydperk** | Dit is ’n tydperk wat in ’n versekeringskontrak gespesifiseer word waartydens jy ’n begrafnispolis kan kanselleer. Jy kan ’n begrafnispolis binne ’n tydperk van 31 dae nadat die polisdokumente ontvang is, kanselleer as jy nie enige voordeel geëis het nie. |
| **Dekking** | Dekking is die beskerming wat deur ’n versekeringsmaatskappy gebied word in geval van, byvoorbeeld, dood, ’n besering of verlies, beskadiging of diefstal van eiendom. Die versekeringsmaatskappy betaal geld uit indien die versekerde se polisdokument stipuleer dat sulke risikovoorvalle gedek is. |
| **Verassing** | ’n Verassing is wanneer die liggaam van die oorledene tot as verbrand word. Die as word gewoonlik in ’n urn gehou en aan die familie gegee. |
| **Endossement** | ’n Versekeringsendossement is ’n verandering aan jou versekeringspolis wat jou dekking verander of aanpas, gewoonlik deur iets by te voeg of te skrap. Die endossement moet in geskrewe vorm by jou polis gevoeg word. |
| **Finansiëlediensteverskaffer (FDV)** | ’n Persoon of entiteit wat gemagtig is om finansiële advies te gee en/of enige tussengangersdiens te lewer met betrekking tot ’n verskeidenheid finansiële produkte, insluitende beleggingsprodukte en versekeringsprodukte. Die FDV-lisensie van die persoon of entiteit spesifiseer presies watter produkte of dienste hulle gemagtig is om advies oor te gee, te verkoop of tussengangersdienste te lewer. Daar word ook in die algemeen na hulle verwys as finansiële raadgewers, agente en makelaars. |
| **Begrafnis** | ’n Begrafnis is ’n proses wat dien om ’n oorlede persoon se lewe te vereer en om eerbied te betoon. Dit is ’n seremonie waartydens die oorlede persoon begrawe of veras word. |
| **Begrafnisonderneming** | Is ‘n entiteit/diensverskaffer wat kan help met alle aangeleenthede met betrekking tot ’n begrafnis, van die uitreik van ’n sterftesertifikaat, vervoer van die oorledene se liggaam tot voorbereiding van die oorledene se liggaam vir begrafnis of verassing. |
| **Grasietydperk** | As premies nie op die verskuldigde datum betaal word nie, moet daar ’n grasietydperk van ten minste 15 dae wees voordat ’n polis verval. Versekeringsmaatskappye kan ’n langer tydperk toestaan, dikwels 30 dae. Dit is belangrik dat polishouers die bepalings en voorwaardes van die versekeringskontrak lees en verstaan. |
| **Tussenganger** | Dit verwys na die entiteit wat deur die onderskrywer of versekeraar gemagtig is om namens hom op te tree om ’n finansiële produk soos begrafnisversekering aan jou te verkoop. |
| **Lewensversekering** | Lewensversekering is versekering wat lewensveranderende gebeure, soos dood, aftrede en ongeskiktheid, dek. Lewensversekeringspolisse sluit in lewensversekering, begrafnisversekering, aftree-annuïteite en uitkeerpolisse. |
| **Lojaliteitsbonus** | ’n Bedrag wat by die polisvoordele van ’n polishouer gevoeg word ná ’n gespesifiseerde tydperk soos in die poliskontrak omskryf. Die doel is om polishouers aan te moedig of sensitief te maak om hulle polisse op datum te hou en die lewensversekeraar se retensiekoerse te verbeter. Dit word dikwels bereken as ’n gedeelte van administrasiegelde of ’n persentasie van poliswaarde. |
| **Enkelbedragbetaling** | Dikwels ’n groot bedrag wat aan ’n polishouer of sy/haar begunstigdes in ’n enkele bedrag betaal word. |
| **Maksimum voorgeskrewe voordele** | Lewensversekeringspolisse het voorheen ’n perk van R30 000 per versekerde lewe gehad. Dit is egter opdateer tot R100 000 per versekerde lewe per polis. |
| **Voorafbestaande toestande** | Enige kwaal, siekte of ongesteldheid (insluitende swangerskap) wat jy het voordat begrafnisversekeringsdekking uitgeneem word. |
| **Premie** | Die bedrag geld wat jy aan ’n versekeraar sal betaal in ruil vir die voordeel wat in die polis uiteengesit word. Premies word met gereelde ooreengekome tussenposes betaal, gewoonlik maandeliks of jaarliks. |
| **Premiebetalingonderbreking/premievakansie** | Sommige begrafnisversekeringsverskaffers gee verbruikers ’n premiebetalingonderbreking of ’n premievakansie as die polishouer finansiële probleme ondervind. Sommige versekeraars kan jou dekking verminder of staak as jy ’n premiebetalingonderbreking of premievakansie kies. Elke versekeraar het sy eie reëls in hierdie verband. As jy finansiële probleme ondervind, kontak eers jou versekeraar om jou opsies te ondersoek voordat jou polis verval. |
| **Verteenwoordiger** | Ook ’n agent genoem, enige persoon wat ’n finansiële diens vir of namens ’n gemagtigde finansiëlediensteverskaffer (FDV) aan ’n kliënt lewer, bv. finansiële raadgewer of makelaar. |
| **Stokvel** | ’n Stokvel is ’n informele spaarpoel of -klub waartoe lede gereeld ’n ooreengekome bedrag bydra en waaruit hulle beurtelings ’n enkelbedragbetaling ontvang. |
| **Ondernemer** | ’n Ondernemer werk vir ’n begrafnisonderneming of diensverskaffer. ’n Ondernemer sal beheer neem oor berging van die oorledene se liggaam, die sterfteverwante dokumente verwerk, die oorledene se liggaam voorberei en die lykswa verskaf. |
| **Onderskrywer** | ’n Lewensversekeringsmaatskappy wat gelisensieer is by die Prudential Authority wat jou premies ontvang en verantwoordelik is vir die betaling van die voordele in die geval van dood. |

**Inhoud**

1. Wat is begrafnisversekering?
2. Waarom is dit belangrik om begrafnisversekering te hê?
3. Tipes begrafnisversekering
4. Hoe kan ek begrafnisversekering koop?
5. Regte en verantwoordelikhede
6. Die eiseproses
7. Wenke voordat begrafnisversekering gekoop word
8. Vrae wat aan die verkoopspersoon/finansiële raadgewer/makelaar/versekeraar gevra moet word
9. Hoe om ’n klagte in te dien

Nuttige kontakte

Begrafnisse kan duur wees, en dit is belangrik dat jy genoeg geld het om daardie koste te dek. In baie gevalle bestee families baie meer aan begrafnisse as wat hulle kan bekostig, en dan beland hulle in die skuld. Dit is belangrik om nou te beplan sodat familielede hulle nie hoef te bekommer oor die koste van ’n begrafnis terwyl hulle deur so ’n traumatiese en pynlike ervaring gaan nie.

Kom ons kyk na sommige van die koste wat in ag geneem moet word:

* Kies van ’n kis (±R1 000-R50 000)
* Begrafnisondernemersgelde (±R4 000- R40 000)

Wenk: Jy het nie meer as een begrafnisversekeringspolis nodig nie.

Jy kan een polis hê wat by jou behoeftes en jou begroting pas.

* Spysenieringskoste (± R1 000 - R30 000, afhangende van die aantal mense, slag van enige vee en verskeidenheid maaltye wat verskaf word)
* Koste van venue of tent (±R1 500-R6 000)
* Vervoer as die liggaam tussen provinsies vervoer moet word
* Vervoer vir die roubeklaers (±R500 – R4000)
* Grafsteen (±R2000 – R60 000)
* Begrafnis of verassing (±R1000 – R6000)
* Blomme/décor (R2000-R15 000)

Suid-Afrikaners het ’n ryk kultuur en die bogenoemde koste word dikwels daardeur beïnvloed asook deur die behoefte om ’n sekere sosiale indruk te skep.

1. **Wat is begrafnisversekering?**

Begrafnisversekeringsdekking bied voordele om vir die koste van ’n begrafnis te betaal. Afhangende van die begrafnisversekeringsdekkingsplan wat jy kies, is voordele in die vorm van kontant om die koste van ’n begrafnis te dek, of gaan na ’n diensverskaffer wat die begrafnisreëlings hanteer, d.w.s. ’n begrafnisonderneming. As die polishouer het jy die opsie om te stipuleer hoe die voordele uitbetaal word, d.w.s. kontant of diens. Die dekking kan uitgebrei word na nabye en uitgebreide familie.

1. **Waarom is dit belangrik om begrafnisversekering te hê?**

Begrafnisversekeringsdekking sal jou familie van die finansies voorsien om jou begrafnis te reël sonder om nog skuld aan te gaan, soos om geld by ’n bank, familielede of geldskieters te leen.

1. **Tipes begrafnisversekering**

* Finansiëlediensteverskaffers (FDV’s) of versekeraars bied talle **begrafnisversekeringsdekkingsplanne** waaruit jy kan kies. Dit verskil van versekeraar tot versekeraar ten opsigte van voordele, dienste en premies.
* Sommige lewensversekeringspolisse het ’n **onmiddellikesterftevoordeeluitgawe** wat binne 48 uur aan ’n begunstigde uitbetaal word om vir begrafniskoste te gebruik.
* Sommige werkgewers bied **groeplewensversekeringsdekking** vir hulle werknemers, wat ’n begrafnisversekeringsdekking vir jou en jou nabye familie insluit. As jy hierdie opsie tot jou beskikking het, sal jou premie aansienlik laer wees as wanneer jy regstreeks na ’n FDV of versekeraar vir ’n begrafnisversekeringspolis gaan.

Wenk: Versekeraars kan net ’n maksimum bedrag van tot R100 000 per polis per versekerde persoon betaal.

1. **Hoe kan ek begrafnisversekering koop?**

Jy kan begrafnisversekering koop deur ’n gemagtigde FDV of versekeraar, ’n tussenganger, ’n begrafnisonderneming (gemagtig om polisse te verkoop) of deur ’n begrafnisvereniging/stokvel met vriende en familie. Baie maatskappye reël vandag vir ’n maandelikse aftrekking vir hulle werknemers om begrafnisversekeringsdekking vir hulle en hulle nabye familie te verskaf. Dit het gelei tot mededingende laer premies van ander bedrywe, soos die klere-, selfoon- en bankkleinhandelaars, wat begin het om begrafnisversekeringsprodukte aan hulle kliënte te bied.

**LET WEL:** Maak altyd seker dat jou begrafnisversekeringsproduk deur ’n gemagtigde FDV of versekeraar verskaf word. Dit is ook belangrik om te verifieer dat begrafnisprodukte deur ’n gelisensieerde versekeraar onderskryf word. Jy kan hierdie inligting nagaan deur die Financial Sector Conduct Authority (FSCA) se webwerf te besoek en die FDV-lisensienommer te verifieer. Verskaffers van begrafnispolisse wat versuim om aan die regulasies van die FSCA te voldoen, kan belet word om sake te doen of beboet word. Dit is baie belangrik dat jy nagaan of die FDV/versekeraar geregistreer is. As die FDV/versekeraar nie geregistreer is nie, kan jy dalk teleurgestel word wanneer jy in die toekoms ’n eis instel. Die meeste begrafnisverenigings voldoen aan die omskrywing van onderlinge hulpverenigings; hulle is egter nie by die FSCA of ander formele verteenwoordigende liggame geregistreer nie en daar is baie min verhaalsreg vir die verbruiker as dinge verkeerd loop wanneer jy die kontant vir die voordeel van ’n begrafnis wil hê.

1. **Regte en verantwoordelikhede**

Jy het regte wanneer jy lewensversekeringsdekking soos begrafnisversekeringsdekking koop, maar jy het ook verantwoordelikhede – jy kan jou diensverskaffers nie vir alle uitkomstes aanspreeklik hou nie.

**Jou regte:**

Wenk: Maak seker jy weet wat die maksimum begrafnisdekkingsbedrag is, selfs al het jy meer as een begrafnispolis.

|  |
| --- |
| * ’n Polis is ’n bindende **regskontrak** wat jou spesifieke regte gee in die geval van dood of vir watter risiko jy ook al verseker is. |
| * Jyhet die reg om die **bedrag betaal te word** waarvoor jy verseker is, mits jy aan al die bepalings en voorwaardes van die polis voldoen het. |
| * Jy het die reg om **versekeringspolisse te vergelyk** en die een te koop wat die beste by jou behoeftes en jou begroting pas. |
| * **Voordat jy ’n polisdokument teken**, kan jy dit huis toe neem om seker te maak jy verstaan die inhoud ten volle. Jy het ook die reg om te versoek dat die kontrak in duidelike en maklik verstaanbare taal of ’n taal van jou keuse aan jou verduidelik word. |
| * Jy het ’n reg om jou polis te **kanselleer** deur die versekeringsmaatskappy skriftelik ’n sekere tydperk kennis te gee (gewoonlik ’n maand), soos in die polisdokument bepaal word. |
| * Jy het die reg op ’n **afkoeltydperk**. Dit beteken dat jy van besluit kan verander en ’n lewenspolis binne 31 dae ná ontvangs van die toepaslike polisdokumente kan kanselleer. Voordat jy kanselleer, moet jy die versekeringsmaatskappy skriftelik in kennis stel van jou voorneme om dit te doen. Die versekeringsmaatskappy moet binne 31 dae ná ontvangs van jou versoek om jou afkoelreg uit te oefen, daaraan voldoen. Jy sal geregtig wees om jou aanvangspremie terug te kry, onderhewig daaraan dat die versekeringsmaatskappy sekere bedrae aftrek om koste te dek. As ’n polis om een of ander rede nie gekanselleer kan word nie, moet dit aan jou openbaar gemaak word voordat jy die polisdokument teken. |
| * Jy het ’n reg om die FDV’s of versekeraars se **kontakinligting** te kry – vra die versekeringsmaatskappy/finansiële raadgewer/makelaar om hulle kontakbesonderhede aan jou te gee en vra by wie jy kan kla as jy ’n klagte het. |

**Jou verantwoordelikhede:**

|  |
| --- |
| * **Identifiseer jouself.** Die versekeringsmaatskappy sal jou identiteitsnommer, adres en kontakbesonderhede nodig hê, asook die besonderhede van die mense wat jy op dieselfde polis wil laat verseker. |
| * **Verskaf akkurate inligting.** Jy moet waar en volledige inligting aan die versekeraar verskaf sodat hulle jou korrek kan verseker. Dit word ook openbaarmaking genoem. |
| * **Bly ingelig.** Maak seker jy verstaan alles in die polisdokument en alles oor die versekeringsproduk. |
| * Bevestig **hoeveel jou premie sal wees** en maak seker jy kan dit bekostig voordat jy enige dokumente teken. |
| * Maak seker jy **betaal die premies** en voldoen aan die bepalings en voorwaardes, soos in die polisdokument uiteengesit. |

**Die versekeringsmaatskappy se verantwoordelikhede**

|  |
| --- |
| Die versekeringsmaatskappy sal **aanspreeklik wees vir die risiko** wat jy opdoen as ’n versekerde gebeurtenis plaasvind, mits jy jou premies betaal het. |
| Die versekeringsmaatskappy sal **die polis volledig verduidelik** en enige vrae beantwoord wat jy mag hê. |
| Die versekeringsmaatskappy sal **in die geval van dood uitbetaal**, afhangende van waarvoor jy gedek is. |
| Die versekeringsmaatskappy sal **gekwalifiseerde finansiële raadgewers/makelaars** hê wat jou kan help om die regte besluit te neem oor watter versekeringsproduk jy nodig het. |
| Die versekeringsmaatskappy moet **behoorlik deur die Prudential Authority (PA) gelisensieer wees** voordat hulle enige versekeringsprodukte aan jou verkoop. |

1. **Die eiseproses**

**STAP EEN**: Meld die dood van jou geliefde by jou naaste Departement van Binnelandse Sake-kantore of jou voorkeurbegrafnisondernemer aan om die sterftesertifikaat te laat uitreik. Sodra die Departement van Binnelandse Sake die toepaslike vorms ontvang het, sal hulle ’n sterftesertifikaat uitreik. Die begrafnisondernemer sal jou adviseer oor wat om te doen, veral as die oorledene tuis gesterf het.

Wenk: Sommige versekeraars sal net tot die maksimum bedrag betaal, selfs al het jy meer as een begrafnispolis by hulle.

**STAP TWEE**: Die FDV/versekeraar sal die toepaslike eisvorms en begunstigdevorms aan die eiser stuur om ingevul te word.

**STAP DRIE**: Stuur die voltooide vorms aan die versekeraar terug saam met ’n gesertifiseerde afskrif van die sterftesertifikaat, bankbesonderhede van die genomineerde begunstigde en die identiteitsdokument/paspoort van die oorledene en enige ander eisdokument/e wat gevra word. As die oorledene jonger as 18 was, sal jy hulle geboortesertifikaat moet verskaf.

**STAP VIER**: Die uitbetaaltydperk van verskillende FDV’s/versekeraars sal verskil, maar oor die algemeen sal dit binne ’n tydperk van twee sakedae wees.

1. **Wenke voordat begrafnisversekeringsdekking gekoop word**

* Praat met jou familie oor die tipe begrafnis wat jy wil hê.
* Werk ’n geraamde begroting uit van hoeveel die begrafnis sal kos.
* Doen navorsing oor hoe om die koste van ’n begrafnis te dek.
* ’n Gemagtigde finansiële raadgewer of makelaar kan jou help deur verskillende begrafnisversekeringsopsies aan jou te gee om van te kies.
* Vergelyk die voordele en koste van verskillende begrafnisversekeringsdekkingopsies en kies die een wat by jou behoeftes en jou begroting pas.
* Hou jou polisdokumente, insluitende jou begunstigdenominasievorms, op ’n veilige plek. Maak ’n afskrif en gee dit vir iemand wat jy vertrou vir veilige bewaring.
* In die geval van ’n eis, moet die eis so gou moontlik saam met al die ondersteunende dokumentasie by die versekeraar ingedien word. Gaan die polisdokumente na vir inligting oor die indiening van eise en afsnytydperke. As jy ’n onvolledige eis indien, of ’n eis te laat indien, kan die versekeraar jou eis afkeur.
* Wees versigtig vir bedrieërs wat beloftes van uitspattige en duur begrafnisse vir ’n minimum maandelikse betaling maak.
* Moenie blanko of onvolledige aansoekvorms teken nie.
* Dink na oor wat finansieel met jou familie ná die begrafnis gaan gebeur as jy die hoofbroodwinner is.

1. **Vrae wat aan die verkoopspersoon/finansiële raadgewer/makelaar/versekeraar gevra moet word**

* Is jy deur die FSCA gemagtig om finansiële advies oor begrafnisversekering aan my te gee?
* Wat is jou FDV-lisensienommer?
* Kan jy my voorsien van begrafnisversekeringsopsies van een versekeraar of meer as een versekeraar (produkverskaffer)?

Wenk: As jy meer as een persoon by jou begrafnispolis voeg, sal die dekkingsbedrag vir elke persoon verskil.

* Is daar ’n wagtydperk?
* Verkoop jy ’n onderskryfde polis aan my en wie is die onderskrywer?
* Sal die dekkingsbedrag genoeg wees om my begrafnis of die begrafnis van my geliefdes te dek?
* Wat is die uitsluitings van hierdie begrafnisversekeringspolis?
* Wat is die totale administratiewe koste, gelde en kommissies wat by die algehele premie of koste van die begrafnisversekeringsdekking gevoeg sal word?
* Verhoog my versekeringspremie elke jaar?
* Hoeveel mense kan ek by my begrafnisversekeringspolis insluit?
* Wat is my opsies as ek vanweë aflegging nie meer kan bekostig om my premies te betaal nie?
* Hoe lank sal dit neem om betalings te verwerk nadat ek ’n eis ingedien het?
* Wie skakel ek as ek ’n klagte of ’n navraag het?

1. **Hoe om ’n klagte in te dien**

Lewensversekeringsmaatskappye het hulle eie interne prosedure vir die hantering van klagtes. Jy het die volgende opsies as jy nie met hulle finansiële raadgewers, produkte of dienste tevrede is nie;

* **STAP 1:** Verwittig jou versekeringsmaatskappy of gemagtigde FDV skriftelik van jou klagte.
* **STAP 2:** As jy ontevrede is oor hulle reaksie op jou klagte, kan jy die aangeleentheid **gratis** na die Ombudsman vir Langtermynversekering of die Ombudsman vir Finansiëlediensteverskaffers (FAIS Ombud) verwys.

Wenk: Maak seker jy lees die fyndruk van jou begrafnisversekeringspolis voordat jy teken.

**Nuttige kontakte**

**Financial Sector Conduct Authority (FSCA)**

Om na te gaan of jou **finansiëlediensteverskaffer (FDV)** of **finansiële raadgewer** gemagtig is om finansiële produkte en dienste aan jou te verkoop, asook watter produkte hulle aan jou kan verkoop, kontak die FSCA.

|  |  |
| --- | --- |
| FSCA-skakelbord | 012 428 8000 |
| Oproepsentrum | 0800 20 3722 (FSCA) |
| Faksnommer | 012 346 6941 |
| E-posadres | [info@fsca.co.za](mailto:info@fsca.co.za) |
| Posadres | Posbus 35655, Menlo Park, Pretoria 0102 |
| Fisiese adres | Riverwalk Office Park, Blok B, Matroosbergweg 41, Ashlea Gardens,  Pretoria, Suid-Afrika 0081 |
| Webwerf | [www.fsca.co.za](http://www.fsca.co.za) |

Vir meer inligting oor verbruikers se finansiële opvoeding, kontak die FSCA se Consumer Education Department.

|  |  |
| --- | --- |
| E-pos | [CED.Consumer@fsca.co.za](mailto:CED.Consumer@fsca.co.za) |
| Webwerf | [www.fscamymoney.co.za](http://www.fscamymoney.co.za) |

**Ombudsman vir Langtermynversekering**

Die Ombudsman vir Langtermynversekering besleg geskille tussen **onderskrywende versekeraars** en **polishouers of eisers**. As jy nie ’n klagte met ’n versekeraar kan oplos nie, kontak die ombudsman.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefoon | 021 657 5000 |
| Sharecall | 0860 103 236 |
| Faks | 021 674 0951 |
| E-pos | [info@ombud.co.za](mailto:info@ombud.co.za) |
| Posadres | Privaat sak X45, Claremont, Kaapstad 7700 |
| Fisiese adres | Derde Verdieping, Sunclare Gebou, Dreyerstraat 21, Claremont, Kaapstad 7700 |
| Webwerf | [www.ombud.co.za](http://www.ombud.co.za) |

**Sentrale punt vir versekeringverwante klagtes**

Jy kan ook die sentrale kontakpunt vir versekeringsverwante klagtes kontak as jy onseker is watter **versekeringsombudsman** om te kontak.

|  |  |
| --- | --- |
| Sharecall | 0860 103 236 en 0860 726 890 |
| Faks | 086 589 0696 |
| E-pos | [info@insuranceombudsman.co.za](mailto:info@insuranceombudsman.co.za) |
| Webwerf | [www.insuranceombudsman.co.za](http://www.insuranceombudsman.co.za) |

**Ombud vir Finansiëlediensteverskaffers (FAIS Ombud)**

Vir klagtes met betrekking tot **finansiële raadgewers** en **finansiële produkverskaffers**, kontak die FAIS Ombud.

|  |  |
| --- | --- |
| Telefoon | 012 762 5000 |
| Sharecall | [086 066 3274](tel:+27860663274) |
| Faks | 011 348 3447 |
| E-pos | [info@faisombud.co.za](mailto:info@faisombud.co.za) |
| Klagtes oor ons diens | [hestie@faisombud.co.za](mailto:hestie@faisombud.co.za) |
| Navrae oor status van klagtes | [enquiries@faisombud.co.za](mailto:enquiries@faisombud.co.za) |
| Posadres | Posbus 74571, Lynnwoodrif 0040 |
| Fisiese adres | Kasteel Park Office Park, Oranje Gebou, 2de Verdieping, Jochemusstraat 546, Erasmuskloof, Pretoria, 0048 |
| Webwerf | [www.faisombud.co.za](https://faisombud.co.za/) |

© 2021 FSCA

**VRYWARING**

*Die inligting wat in hierdie boekie vervat is, is slegs vir inligtingsdoeleindes deur die Financial Sector Conduct Authority (FSCA) verskaf. Hierdie inligting maak nie regs-, professionele of finansiële advies uit nie. Hoewel alles moontlik gedoen is om te verseker dat die inhoud nuttig en akkuraat is, gee die FSCA geen waarborge of ondernemings in hierdie verband nie en aanvaar nie enige regsaanspreeklikheid of verantwoordelikheid vir die inhoud of die akkuraatheid van die inligting wat aldus verskaf word nie, of vir enige verlies of skade wat regstreeks of onregstreeks ontstaan as daar op die gebruik van sulke inligting staatgemaak word nie. Buiten waar andersins verklaar, behoort die kopiereg van al die inligting aan die FSCA. Geen inligting in hierdie boekie mag gereproduseer of versend of hergebruik of op enige wyse of deur enige media beskikbaar gestel word nie, tensy skriftelike toestemming vooraf by die FSCA se Office of General Counsel verkry is.*